

La mission générale de l'emploi

Assurer un management de proximité avec l'équipe qui accompagne chaque client par un accueil téléphonique et physique personnalisé. Superviser les activités liées au service qui réceptionne, enregistre, oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur de la société, traite les réclamations jusqu'à leur résolution. Développer un service de qualité et optimiser la relation clientèle et la transversalité en entreprise.

Les activités

Critères	Descriptifs
Technicité	<p><u>Participation à la définition de la stratégie Relation Client :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Participe à la mise en place du Centre de Relation Client • Décline la stratégie de relation clients en lien avec le Directeur de Patrimoine, ainsi que les process, procédures, outils, les parcours clients et les modes opératoires • Créé du lien tant avec le client qu'avec le prestataire afin de créer un service de qualité • Participe à l'amélioration continue des processus en remontant les feedbacks terrain tout en étant force proposition • Mesure et contrôle la performance quantitative et qualitative • Est garant de la méthodologie et du niveau de qualité délivré dans les réponse téléphoniques (temps d'attente réduits, qualité de réponses apportées, satisfaction clients...) et trouve des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés. • Impulse et propose toutes procédures ou actions visant à l'amélioration de la satisfaction du client. <p><u>Pilotage Centre Relation Client :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervise la gestion des appels entrants et sortants de la société • Fixe des objectifs mensuels et annuels liés à l'activité (% de prise d'appels, etc...) • Assure une traçabilité des résultats de l'activité du service (appels, réclamations) • Etablit un reporting mensuel de l'activité à sa hiérarchie • Propose, gère et respecte les enveloppes budgétaires annuelles allouées au service • Etablit un suivi des travaux émis aux entreprises • Mène des actions de relance pour les entreprises hors délais • Vérifie et valide les factures fournisseurs et les transmet à la comptabilité • Répertorie les entreprises défaillantes et en avise sa hiérarchie • Gère toutes contestations éventuelles des clients. <p><u>Management du Centre relation Client :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilote et manage l'équipe de(s) conseillé(ères) relation clientèle en temps réel (double écoute, formation etc...), gère les priorités et les charges respectives de chaque collaborateur, • Gère les plannings d'activité et de présence du centre relation clientèle. • Assure l'efficacité de l'équipe et met en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs • Anime des réunions d'équipe sur le suivi des objectifs fixés et des résultats obtenus • Gère les tâches administratives liées au service (planning des congés, etc...)

Relationnel	<p><u>Relations externes</u> : L'ensemble des contacts extérieurs en relation avec l'activité (les clients, les entreprises extérieures, les demandeurs de logement, etc.)</p> <p><u>Relations internes</u> : L'ensemble des services</p> <p><u>Communication</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gère les éventuels conflits. • Véhicule l'image de l'entreprise. <p><u>Animation/Encadrement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manage et anime le personnel du Centre de Relation Clientèle
Autonomie	<p><u>Nature des instructions et des contrôles</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définit les objectifs dans son secteur d'activité et propose les moyens nécessaires. <p><u>Prise d'initiative</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propose des solutions nouvelles pour faire face aux aléas ou événements majeurs.
Responsabilité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine
Qualités personnelles et relationnelles requises	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité d'écoute, de bonne élocution, d'expression et de reformulation des demandes • Faire preuve de méthode, d'organisation, de rigueur, de réactivité, d'autonomie • Manager une équipe, fédérer les équipes, • Travail en équipe • Capacité de rendre compte et de travailler en transversalité avec l'ensemble des services internes de l'entreprise • Pilotage des flux multicanaux en plateforme
Connaissances spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de la relation client, d'accueil et d'entretien téléphonique • Connaissances d'outils CRM (Customer Relationship Management) ou Gestion de la relation Client • Aisance relationnelle multicanale, sens commercial • Milieu HLM • Gestion des conflits • Outil informatique (Immoware, Immophone, Isicom, Excel, Word,....)
Moyens mis à disposition	<ul style="list-style-type: none"> • Outil informatique • Casque téléphonique
Ergonomie du Poste	<ul style="list-style-type: none"> • Travail sur écran • Travail principalement assis