

LOGELIA CHARENTE RECRUTE

UN(E) CONSEILLER(E) RELATIONS CLIENTS

CDD



LOGELIA
1er bailleur social de Charente

Logélia est le premier bailleur social de Charente. Il compte plus de 140 collaborateurs qui assurent les missions de construction, réhabilitation et gestion de plus de 8000 logements et foyers.

Rattaché(e) à la Responsable du pôle « Amélioration du service client », le (la) Conseiller(ère) des Relations Clients assure l'accueil physique et téléphonique de l'Office. Il (Elle) vient aussi en soutien aux équipes de proximité ainsi qu'à Logélia Services sur la partie administrative.



MISSIONS

Interlocuteur(trice) privilégié des locataires, le (la) Conseiller(ère) relations Clients assure l'accueil physique du siège ou l'accueil téléphonique du centre relations clients en fonction du planning établi par la responsable de service.

Ses principales missions sont les suivantes :

Accueil physique du siège de Logélia :

- Accueillir, informer et orienter les visiteurs

Accueil téléphonique du centre de relations clients :

- Répondre aux appels de façon professionnelle et courtoise
- Apporter une réponse immédiate aux demandes de renseignement de premier niveau d'ordre locatif, technique ou administratif.
- Enregistrer les demandes des locataires et les transférer aux services concernés lorsque la réponse nécessite un niveau 2 « expert métier »,
- Assurer une traçabilité des appels en enregistrant les informations dans le logiciel métier
- Etablir le premier diagnostic technique des demandes de dépannage pour la régie multi-services Logélia Services et planifier les RDV sur le planning de la régie

Diverses tâches administratives : enregistrement des dossiers de demande de logement, des attestations d'assurances...

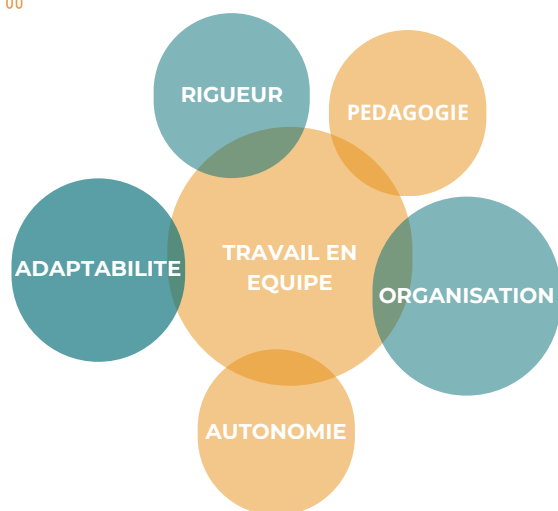


PROFIL

- Bon relationnel
- Sens du service client
- Capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation
- Organisation, rigueur
- Esprit d'équipe
- Bonne gestion du stress
- Maîtrise de l'outil informatique



SAVOIR-ETRE & SAVOIR-FAIRE



CONDITIONS DE TRAVAIL

39 H / semaine, Titres Restaurants, Mutuelle, Prévoyance, 13ème mois, Remboursement transport