

RECRUTE

UN.E CHARGE.E D'ACCUEIL

CDI à pourvoir au 1^{er} Septembre

MISSIONS

Nous recherchons un(e) Chargé(e) d'accueil afin de renforcer notre Pôle Relations Clients et Qualité de Service. Véritable premier interlocuteur des locataires, demandeurs et partenaires, vous assurez un accueil de qualité, orientez les usagers et apportez des réponses adaptées avec professionnalisme et bienveillance. Vous aurez pour missions principales :

- Accueillir, informer, accompagner et orienter vers les services, les usagers, partenaires institutionnels et extérieurs avec professionnalisme, bienveillance et neutralité
- Prendre en charge les appels et les passages et assurer des réponses de premier niveau (tous domaines : locatifs, techniques...)
- Identifier le besoin, la demande et la gérer selon son degré d'urgence
- Traiter les demandes à partir d'outils supports et enregistrer les réclamations des locataires dans l'outil dédié
- Donner les renseignements de premier niveau
- Requalifier les affaires saisies par les locataires via l'agence virtuelle
- Traiter les rapports d'astreinte
- Enregistrer les renouvellements d'attestations d'assurance des locataires
- Assurer les appels sortants : contrôle contrats prestataires, enquêtes périodiques
- Constituer, actualiser un fond de documentation et les bases de données

Missions spécifiques : Participer ponctuellement à des actions de proximité

PROFIL SOUHAITÉ

De formation supérieure Bac +2 dans le domaine de la relation client, vous disposez d'une excellente aisance relationnelle et d'une parfaite maîtrise du français, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit. Doté(e) d'une présentation soignée, vous avez le sens du service public, de la relation client et de l'accueil. Vous savez faire preuve d'écoute, analyser les besoins de vos interlocuteurs et reformuler les demandes afin d'apporter des réponses adaptées avec professionnalisme et bienveillance.

CONDITIONS ET AVANTAGES

Poste à pourvoir en CDI à temps complet au sein de notre siège à Laval situé en face de la gare SNCF

- 29 jours de congés payés, 18 jours de RTT
- Carte titre restaurant dématérialisée, mutuelle santé, prévoyance prise en charge à 100 % par l'employeur, prime d'intéressement et épargne salariale
- Abonnement transport remboursé à hauteur de 75 %

.....Rejoignez-nous.....

Si vous souhaitez nous rejoindre, merci d'adresser votre
candidature (lettre de motivation + CV) à
recrutement@mayenne-habitat.fr