

RECRUTE
UN.E RESPONSABLE DU POLE RELATIONS CLIENTS ET QUALITE
DE SERVICE
CDI à pourvoir au 1^{er} juillet
Statut cadre

MISSIONS

Dans le cadre du renforcement de sa Direction de la Gestion Locative et de la Proximité, notre organisme recherche un(e) Responsable du Pôle Relations Clients et Qualité de Service. Véritable pilote de la relation client, vous contribuez à l'amélioration continue de la qualité de service, au management des équipes et au développement d'une culture client orientée satisfaction et proximité.

Vous aurez pour missions sur l'ensemble du département :

Pilotage opérationnel du périmètre d'activités et Soutien à l'équipe de Direction de la DGLP :

- Définir et mettre en œuvre la stratégie de relation client.
- Garantir la qualité de l'accueil physique, téléphonique et digital.
- Superviser le traitement des demandes, réclamations et situations sensibles.
- Assurer le suivi des délais et des engagements de réponse.
- Développer des outils d'écoute et de satisfaction locataire.

Management et coordination :

- Encadrer l'équipe du Centre Relations Clients et animer les équipes de proximité.
- Fixer les objectifs et suivre les indicateurs de performance.
- Organiser les réunions d'équipe et accompagner la montée en compétences.
- Favoriser la transversalité entre les services

Qualité de service et amélioration continue

- Mettre en place et suivre les indicateurs qualité.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction et analyser les résultats.
- Identifier les dysfonctionnements et proposer des plans d'action correctifs.
- Veiller au respect des procédures internes et des engagements de service.

Gestion des réclamations et situations complexes :

- Traiter les réclamations sensibles ou à fort enjeu.
- Assurer la médiation avec les locataires et partenaires.
- Participer à la prévention des conflits et à la gestion des incivilités.
- Suivre les dossiers nécessitant une coordination interservices.

Reporting et pilotage d'activité :

- Élaborer des tableaux de bord et analyser les indicateurs.
- Produire des bilans d'activité et rapports à destination de la direction.
- Proposer des actions d'amélioration de la qualité de service.
- Participer à la définition des objectifs stratégiques de l'organisme.

Missions spécifiques :

Participer ponctuellement à des actions de proximité

PROFIL SOUHAITÉ

De formation supérieure de Bac+3 à Bac +5 dans le domaine de la relation client, vous êtes reconnu pour votre sens du service, vos qualités relationnelles et votre capacité à fédérer les équipes et à gérer avec rigueur et diplomatie des situations parfois sensibles

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