

# ALTERNANT CONSEILLER CLIENTELE - H/F

Poste en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage  
en alternance de 12/24 mois  
Basé à Melun



HABITAT 77 est l'Office Public de l'Habitat de Seine-et-Marne. Il gère plus de 18 500 logements avec 380 salariés. En 2018, il s'est doté d'un plan ambitieux de modernisation de son organisation, de ses outils de travail et de formation de ses équipes pour améliorer sa performance au service de ses locataires, partenaires et de faire face aux nouveaux enjeux (innovation technique et sociale, nouveaux produits et services, coopérations renforcées avec les autres organismes et partenaires) de l'habitat social des années à venir.

Pour accompagner ces changements, HABITAT 77 recrute : un **Conseiller Clientèle H/F en alternance pour son Centre de la Relation Client.**

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Au sein du Centre de la Relation Client composé de dix-sept personnes et sous l'autorité du responsable du service, le conseiller clientèle est l'interlocuteur de premier niveau des clients de l'Office.

Vous devez être en mesure de comprendre le besoin, de qualifier la demande et d'adapter votre réponse en vous référant aux outils et procédures mis à votre disposition.

Vous participez aux objectifs généraux d'amélioration de la performance et de la qualité du service rendu aux clients.

## Vos missions seront les suivantes :

- Être l'interlocuteur de premier niveau des clients : accueillir, guider, conseiller, répondre et assurer le suivi de la réclamation)
- Intervenir sur les différents canaux de contact client : téléphone, mail, courrier, extranet locataires...
- Assurer la réception de tous les appels entrants et répondre aux demandes de premier niveau
- Assurer ponctuellement l'accueil physique
- Enregistrer les courriers (postaux et électronique) et les réclamations dans le logiciel EASY (CRM) ; et traiter les courriers de premier niveau
- Faire remonter les alertes

## PROFIL RECHERCHÉ

Vous préparez un BAC+2 en Professions immobilières ou Négociation de la Relation Client et vous possédez de bonnes qualités relationnelles.

Vous avez le sens du client et vous appréciez le travail en équipe. Vous êtes polyvalent et vous savez gérer votre stress.

A l'aise avec l'outil informatique, vous maîtrisez le Pack Office (Word et Excel notamment).

Votre sérieux, votre ponctualité et votre dynamisme vous permettront de réussir à ce poste.