

# CONSEILLER(ÈRE) CLIENTÈLE H/F

CDI

Basé à Melun



HABITAT 77 est l'acteur majeur de l'habitat social en Seine-et-Marne et est au service des territoires et de leurs habitants depuis plus de 70 ans. Il répond à sa mission d'utilité sociale et participe à l'action de solidarité pour des logements accessibles à tous.

Bailleur social implanté sur 99 communes du département, HABITAT 77 gère 17 933 logements, et compte 335 collaborateurs.

HABITAT 77 poursuit son engagement auprès des locataires afin d'assurer une qualité de service et s'adapter aux perpétuelles évolutions de la société. Il reste attaché à sa responsabilité envers ses locataires, ses partenaires et l'environnement.

Pour accompagner ses ambitions, HABITAT 77 recrute : **deux Conseiller(e)s Clientèle H/F en CDI**

Au sein du Centre de la Relation Client composé de 15 personnes et sous l'autorité du responsable du service, le conseiller clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients locataires, prospects, fournisseurs et institutionnels. Il/Elle assure un suivi personnalisé qui contribue au développement de la Culture Client d'HABITAT 77.

Il/elle devra être en mesure de comprendre le besoin, de qualifier la demande et d'adapter sa réponse en se référant aux outils et procédures mis à sa disposition.

Il/elle sera en relation avec l'ensemble des équipes d'HABITAT 77 et sera le garant de la qualité du service rendu aux locataires.

**Vos missions seront les suivantes :**

- Gestion des appels de tous types : techniques, financiers, administratifs, etc. ;
- Utilisation du logiciel de téléphonie, de l'outil de CRM et de PIH pour la gestion des appels entrants des locataires, utilisation des outils digitaux interne (visio assistance auprès des locataires...);
- Traçabilité des mails et appels et réponses aux demandes de 1er niveau.
- Contacts des prestataires sous contrats pour la résolution des problèmes techniques (ex : chauffage collectif, ascenseur, porte de garage, chauffage individuel gaz, etc.)
- Ecoute et conseils aux locataires ;
- Enregistrement des sollicitations et transfert efficace aux services concernés lorsque la réponse nécessite un niveau 2 « expert métier »,
- Orientation et accompagnement personnalisé des locataires
- Application des procédures d'accueil (scripts, fiches de connaissances) pour une gestion et une réponse pertinente aux demandes formulées.
- Appels sortants auprès des clients en fonction des besoins (insatisfaction, call back sous 24h suite tentative infructueuse de joindre le CRC, appels sortant vers les locataires sinistrés, appels sortant vers les locataires n'ayant pas eu de réponse)
- Réponse/transfert aux mails des clients sur les différents canaux
- Envoi de différents documents aux locataires

# CONSEILLER(ÈRE) CLIENTÈLE H/F

CDI

Basé à Melun



## Profil recherché :

Niveau III - Bac + 2 en relation client

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.

Une connaissance du logement social serait un plus.

A l'aise avec l'outil informatique, vous maîtrisez le Pack Office (Microsoft 365, Word et Excel notamment).

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