



Intitulé du poste
CHARGE RELATION CLIENTS

MAJ 06/01/2021

Fiche Emploi : Chargé Relation Clients

Environnement du poste

Classification C2N2

Nécessite des déplacements ponctuels sur le territoire des OPH, membres d'IDELIANS

Flexibilité dans les horaires

Le Permis B est obligatoire

Mission, Finalité

Le Chargé Relation Clients a pour mission de répondre aux questions des clients ou interlocuteurs de l'Office et de gérer les réclamations formulées, dans une optique de développement de la qualité de service.

Positionnement

Service d'appartenance : Direction Relation Clients IDELIANS

Poste N+1 : Superviseur

Activités Principales

Gérer les flux entrant et sortant

- Prendre en charge les flux entrants et sortants quel que soit le support (appels téléphoniques, mails...)
- Identifier, analyser, orienter, renseigner et traiter les demandes des clients à l'aide des supports existants ou transférer l'appel au collaborateur chargé du dossier
- Enregistrer les affaires et réclamations dans les Logiciels métiers
- Réaliser, après validation du superviseur et en coordination avec le CRM Manager, des campagnes (en appels entrant et sortant) multicanaux : relance assurances, enquêtes, informations travaux, prospection, actions commerciales ...
- Participer à des activités complémentaires et ponctuelles : par exemple mettre à jour dans le système d'information les coordonnées des locataires, relancer les dossiers de sinistres en cours...

Gérer des dossiers et assurer des missions administratives

- Gérer le dossier du locataire et au niveau des réclamations de niveau 1, suivre le traitement
- Transférer, après analyse, les appels de niveau 2
- Renseigner le support informatique de suivi de l'appel
- Accomplir diverses tâches administratives
- Réaliser des enquêtes



Contribuer au respect des engagements de services IDELIANS, dans son domaine d'intervention, en application des référentiels, labels... obtenus par IDELIANS et ses membres.

Activités Complémentaires

- Soutien ponctuel à la demande d'autres Directions et services

Compétences-clés

- Maîtrise de l'outil informatique
- Capacités rédactionnelles
- Maîtrise des techniques d'accueil téléphonique et de la relation client
- Aptitudes à la gestion de conflits et au stress

Compétences transverses

- Aisance relationnelle
- Sens du service au client
- Esprit d'équipe
- Capacité d'écoute et de compréhension
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Autonome
- Réactivité et sens des priorités

Profil du poste

BAC Gestion Relation Client, Commercial, etc...
Expérience dans un domaine similaire souhaitée