



HABITAT EURELIEN - OPH d'Eure et Loir recrute un(e)

Gestionnaire Relations Clients - CDI

**Missions :**

- ✓ Rattaché(e) à la Direction de la Clientèle, le/la gestionnaire contribue à l'amélioration de la satisfaction des locataires en accompagnant chaque client par un accueil téléphonique et physique personnalisé. Il/Elle réceptionne, enregistre et oriente les appels téléphoniques vers le bon interlocuteur, traite les réclamations clients dans son domaine de compétences jusqu'à leur résolution.

**ACTIVITES PRINCIPALES**

- Assure l'accueil physique et téléphonique en renseignant, guidant et/ou faisant patienter le client,
- Optimise la durée d'attente afin de réguler les flux physiques ou téléphoniques,
- Reformule le besoin et s'assure de l'efficacité des réponses apportées,
- Gère au quotidien la base de données en mettant à jour les fiches clients,
- Enregistre les sollicitations et traite les réclamations locatives et techniques de 1<sup>er</sup> niveau,
- Prend en charge les demandes et rédige les bons de travaux,
- S'assure de la bonne exécution jusqu'à la clôture de l'intervention (notamment contrôle et validation du paiement).

**COMPETENCES REQUISES**

- Qualité d'écoute, de bonne élocution, d'expression et de reformulation des demandes,
- Capacité à établir à distance un diagnostic technique de 1<sup>er</sup> niveau,
- Capacité de rendre compte et de travailler en transversalité avec différents partenaires.

**PROFIL ET EXPERIENCE**

- Minimum Bac + 2 (type : BTS Professions immobilières) ou équivalent,
- A l'aise avec l'outil informatique,
- Une connaissance du logement social serait un plus.

**Candidature à adresser à HABITAT EURELIEN - BP 379 - 28007 CHARTRES Cedex  
Direction des Ressources Humaines - (lettre de motivation, CV)**