

**Chargé(e) de la Relation Client
(H/F) - CDI**

Presqu'île Habitat, Office public de l'habitat de la communauté d'agglomération Le Cotentin, recrute sa/son Chargé(e) de la relation client (H/F)

Acteur majeur du logement social sur le territoire, Presqu'île Habitat fort de ses 100 années d'expérience (1923-2023), 1er bailleur social du Cotentin, gère plus de 8 000 logements sociaux et locaux commerciaux.

Le développement d'un logement abordable, là où se trouvent les besoins, l'adaptation de son offre aux enjeux de demain, qu'ils soient sociaux, sociétaux ou environnementaux, et la proximité avec ses locataires, sont les composantes de son ADN. Pour atteindre ses objectifs, l'Office emploie aujourd'hui une centaine de collaborateurs occupant plus d'une trentaine de métiers variés, dont 65% sont au contact direct des locataires et demandeurs de logements, et participe au maintien de l'emploi local grâce à ses marchés d'entretien et de travaux passés auprès des entreprises locales.

Afin d'offrir un service de qualité à nos locataires, nous recherchons des collaborateurs possédant des compétences dans plusieurs domaines d'expertise et nous rejoindre, c'est réaliser au quotidien un métier porteur de sens, en collaborant auprès d'équipes passionnées et engagées au service des locataires et des territoires dont la vocation est de gérer, développer et pérenniser le parc locatif.

Dans le cadre de vos fonctions, vous serez intégré(e) à la direction du service de la relation client où vous assurerez la gestion et le suivi des réclamations et des demandes des locataires en contribuant en permanence à l'optimisation de la qualité de service.

Missions :

Dans le cadre du traitement de premier niveau des réclamations, vous serez l'interlocuteur(rice) privilégié(e) des locataires et le relais auprès des services administratifs et techniques du siège en orientant les demandes vers les services compétents :

Accueil physique et téléphonique :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des locataires,
- Veiller à garantir la satisfaction client et à présenter une image positive de l'entreprise,
- Réorienter les locataires vers les services concernés, en fonction de l'avancée du traitement des dossiers de réclamation,
- Gérer le flux des appels, dans le respect du secret professionnel, de la confidentialité et des process établis,

Gestion administrative :

- Réceptionner les informations émanant des réclamations des locataires de type désordre technique, trouble de voisinage, signalement de nuisibles, déclaration de sinistres, demande de prestation ...,
- Effectuer une première analyse des demandes et un premier niveau de renseignements,
- Saisir les éléments des réclamations dans le progiciel métier dédié,
- Mettre à jour les dossiers de réclamation,
- Traiter et suivre directement les réclamations qui relèvent de votre niveau d'intervention,
- Rédiger les courriers utiles au traitement des dossiers,
- Contribuer à la fourniture de badges ou de clés aux locataires : création, suivi de stock...,
- Assurer le reporting de votre activité,

Vous contribuerez à la mise en place de procédures répondant aux obligations de la certification Qualibail dans laquelle Presqu'île Habitat s'est engagé.

**Chargé(e) de la Relation Client
(H/F) - CDI**

La liste des missions n'est pas exhaustive et pourra être complétée en fonction des nécessités de service.

Profil :

De formation supérieure (Bac à Bac +2) spécialisée en relation client, la connaissance en gestion locative et en logement social serait un plus.

Une première expérience sur un poste similaire serait appréciée.

Vos atouts pour réussir dans ce poste :

Doté(e) d'un sens de l'accueil et du service, vous avez une aisance relationnelle qui vous permet de travailler en équipe et d'être l'interlocuteur.rice de tous.

Souriant.e et appliquée, votre écoute active et votre réactivité vous permettent de vous adapter à des situations variées,

Vous possédez un sens appuyé de la discrétion, de la confidentialité et du service public.

Vous êtes reconnu.e pour votre réactivité et votre capacité à gérer les priorités. La polyvalence est un de vos atouts principaux et vous savez faire face aux différentes sollicitations.

Vous savez faire preuve d'organisation, d'autonomie, et êtes capable de prise d'initiatives en ayant le sens du reporting, qualités, qui sont indispensables pour mener à bien vos missions.

La maîtrise du PACK Office et des outils bureautiques est également indispensable.

Lieu : Poste basé à Cherbourg-en-Cotentin

Salaire brut mensuel : suivant profil et expérience hors avantages accessoires à la rémunération

Avantages liés à la rémunération : prime annuelle, chèques-déjeuner, mutuelle, et avantages CSE.

Catégorie : C2N1 (technicien)

Poste à temps complet à 37h30 hebdomadaire avec l'acquisition de journées RTT

Poste en CDI à pourvoir rapidement.

Adresser impérativement une lettre de motivation personnalisée avec prétentions salariales et un CV à **Presqu'île Habitat**, 1 rue de Nancy, CS 30122, 50101 Cherbourg-en-Cotentin Cedex, ou par mail à espace-recrutement@presquile-habitat.fr, ou sur l'[espace recrutement de notre site internet](#).