

**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 sa/son **Chargé(e) de la relation client (H/F)**.

Acteur majeur du logement social sur le territoire, **Presqu'île Habitat**, fort de plus de 100 ans d'expérience depuis 1923, est le premier bailleur social du Cotentin. L'Office gère aujourd'hui près de 8 000 logements sociaux et locaux commerciaux, au service des habitants et du dynamisme local.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, **Presqu'île Habitat** est certifié **Qualibail**, gage de son attachement à la qualité de service et à la satisfaction de ses locataires. Le développement d'un logement abordable là où les besoins sont identifiés, l'adaptation de son offre aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de demain, ainsi que la proximité avec les locataires, constituent les piliers de son ADN.

Pour mener à bien ses missions, l'Office s'appuie sur plus de 120 collaborateurs dont les expertises métiers, à la fois diverses et complémentaires, constituent une véritable richesse collective. 65 % des effectifs sont en contact direct avec les locataires et les demandeurs de logement, incarnant au quotidien les valeurs de service, d'écoute et de réactivité. Presqu'île Habitat contribue également au maintien de l'emploi local grâce à ses marchés d'entretien et de travaux confiés à des entreprises du territoire afin de développer et pérenniser le parc locatif.

Rejoindre Presqu'île Habitat, c'est exercer un métier porteur de sens au sein d'équipes engagées, passionnées et solidaires, dans une entreprise qui offre un environnement de travail épanouissant, favorable au développement des compétences et à l'évolution professionnelle. Le nouveau collaborateur y trouve les conditions pour s'investir durablement dans un projet collectif au service des locataires et du territoire.

Intégrer Presqu'île Habitat, c'est aussi **vivre et travailler dans le Cotentin**, un territoire attractif et dynamique entre mer et campagne. Partenaire d'**Attitude Manche** qui accompagne les nouveaux collaborateurs dans leur projet d'installation dans le Manche grâce au service « **Hospitalité** », pour une arrivée en toute sérénité.

🔗 Plus d'informations : **attitude-manche.fr**

Dans le cadre du traitement de premier niveau des sollicitations, 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.

Vos Missions :

Avec le soutien de votre responsable et de vos collègues, vos missions seront les suivantes :

- 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 sollicitations 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 des demandes,
- Traiter et suivre directement les sollicitations 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,

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

Vous contribuerez suivi des procédures répondant aux obligations de la certification Qualibail dans laquelle Presqu'île Habitat s'est engagé.

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 annuel : suivant profil et expérience hors avantages accessoires à la rémunération

Salaire brut mensuel : 2 054,85 € brut mensuel

Avantages liés à la rémunération : prime annuelle, chèques-déjeuner, mutuelle, télétravail.

Catégorie : catégorie 4 (technicien)

Poste à temps complet à 37h30 hebdomadaire permettant 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](#).