



CHARGE(E) DE CLIENTELE

Le(la) chargé(e) de clientèle en centre de relation client est le premier point de contact des locataires avec l'organisme. Il/elle assure un accueil à distance de qualité, répond aux sollicitations entrantes sur l'ensemble des canaux disponibles et garantit un traitement efficace des demandes.

Par sa posture professionnelle et son sens du service et de l'écoute, il/elle joue un rôle essentiel dans la satisfaction des locataires, la fluidité des échanges et l'image de l'organisme. Il/elle contribue activement à une relation client réactive, humaine et transparente.

Positionnement hiérarchique

Rattaché(e) à la Direction générale adjointe Clients et Cadre de Vie sous la responsabilité du responsable de l'agence Patrimoine Access.

Missions principales

- Être le premier contact des locataires et garantir une joignabilité constante et de qualité.
- Mesurer la satisfaction client à travers les canaux appropriés.
- Gérer l'ensemble des flux entrants (appels, courriels, courriers, formulaire de contact via le site internet ...) : réception, enregistrement, qualification, priorisation, traitement ou réorientation vers les services compétents.
- Fournir des réponses directes/de premier niveau et assurer le suivi de la satisfaction des locataires à travers les canaux appropriés (enquêtes, retours terrain).
- Collaborer étroitement avec les agences de proximité et les services internes afin d'assurer efficacité, réactivité et continuité de service.
- Traiter le courrier entrant et sortant (nomenclature, numérisation, classement, archivage) dans le respect des procédures établies.
- Contribuer à l'amélioration continue en participant à la mise à jour des FAQ, des scripts de réponse et des procédures internes.
- Participer aux formations et ateliers internes pour favoriser le partage de pratiques, la montée en compétences et la veille qualité.



CHARGE(E) DE CLIENTELE

Profil recherché

Formation & expérience :

- Formation Bac +2 (BTS ou DUT dans le domaine commercial, relation client ou gestion).
- Expérience dans la relation client ou en gestion locative.

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils bureautiques et CRM

Qualités personnelles :

- Sens de l'écoute active et aisance relationnelle
- Bonne qualité rédactionnelle
- Capacité à gérer les priorités et à travailler en équipe
- Rigueur et suivi des procédures
- Esprit d'initiative, autonomie et réactivité

Classification

- Statut : Employé,
- Coefficient G2

Envoi des candidatures par mail : recrutement@sa-patrimoine.com