



RESPONSABLE CLIENTELE

Positionnement hiérarchique

Rattaché(e) au Responsable d'Agence, le/la Responsable Clientèle assure la gestion quotidienne d'un groupe d'immeubles. Véritable interface entre les locataires, les services internes et les partenaires externes, il/elle garantit la qualité de service, la satisfaction client et la valorisation du patrimoine.

Missions principales

Accompagnement commercial :

- Contribuer à la mise en location des logements (présentation, état des lieux, qualité du logement).
- Accompagner les clients de la visite à l'état des lieux entrant.
- Participer à la réduction de la vacance locative par une gestion proactive des relocations.

Gestion technique :

- Réaliser les pré-visites et états des lieux sortants, préparer les travaux de remise en état ou d'embellissement avant relocation.
- Assurer une veille générale sur l'état des résidences et des équipements (espaces communs, sécurité, vidéoprotection).
- Commander et suivre les travaux d'entretien courant ou urgents ; contrôler la qualité des prestations des entreprises.
- Gérer les sinistres (dégâts des eaux, incendies, vandalisme) et prendre les mesures conservatoires nécessaires.
- Participer au contrôle sécurité bâti et au reporting des anomalies constatées.
- Suivre le budget de son secteur selon les délégations attribuées.

Gestion locative et relation client :

- Recevoir, enregistrer et traiter les réclamations des locataires en assurant un suivi régulier et une communication transparente.
- Contribuer au recouvrement des loyers et charges, repérer les situations de fragilité et collaborer avec le service recouvrement/contentieux.
- Gérer les premiers niveaux de conflits de voisinage et participer aux actions de médiation.
- Donner un avis sur les demandes de mutation et contribuer à la qualité de vie résidentielle.

Communication et animation de la vie résidentielle :

- Informer les locataires des travaux programmés ou des interventions prévues.
- Participer ou organiser les réunions locatives et les Conseils de Concertation Locatifs de Proximité (CCLP).
- Impulser des actions favorisant le lien social et la cohésion au sein des résidences.



RESPONSABLE CLIENTELE

Profil recherché

Formation & expérience :

- Bac +2 minimum dans les domaines de l'immobilier, de la gestion, du commerce ou du social.
- Expérience confirmée (3 à 5 ans) dans la gestion locative, la relation client ou la gestion de patrimoine immobilier, idéalement dans le secteur du logement social.

Compétences techniques :

- Bonne connaissance de la réglementation locative et des relations bailleur/locataire.
- Notions techniques en maintenance des bâtiments et suivi de travaux.
- Maîtrise des outils bureautiques et logiciels de gestion locative.
- Capacité à gérer un budget et à suivre des prestataires

Qualités personnelles :

- Sens du terrain
- Polyvalence, autonomie et sens des priorités.
- Excellent relationnel, sens du service et diplomatie.
- Esprit d'équipe et aptitude à la coordination avec les différents acteurs internes et externes.
- Capacité à négocier, à décider rapidement et à gérer les situations de tension.
- Rigueur et dynamisme.

 **Le permis B est obligatoire**

Classification

- Statut : AM
- Coefficient : G3

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