



Bourg Habitat recrute...

UN(E) CONSEILLER(E) CLIENTÈLE EN CRC

Poste à pourvoir en CDD

Rattaché(e) à la Superviseur du Centre Relations Clients, au sein de la Direction de la Clientèle et de la Proximité, vous êtes le premier interlocuteur de nos clients, prospects et partenaires.

Vous apportez une réponse adéquate aux demandes de renseignements, de conseils et d'assistance (résolution de problèmes).

Vos missions :

Traiter les demandes téléphoniques et physiques des clients, prospects et partenaires selon les procédures, en respectant les objectifs qualitatifs et quantitatifs définis :

- ▶ Assurer un traitement professionnel respectueux des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie.
- ▶ Procéder à l'accueil et l'authentification du client.
- ▶ Assurer la traçabilité de la Relation Client.
- ▶ Analyser la demande du client par une écoute active.
- ▶ Apporter les réponses précises aux demandes d'information et aux réclamations.
- ▶ Remonter les avis et suggestions des clients.
- ▶ Si nécessaire transférer le contact au bon interlocuteur ou différer la réponse en référant à son responsable et/ou un autre service support pour répondre au client.
- ▶ Utiliser les bases de connaissance, les process et les modes opératoires (format papier et/ou informatique).

Profil souhaité :

De formation Bac ou Bac+2 en Relations Clients, vous êtes à l'aise aussi bien au téléphone qu'en accueil physique. Reconnu(e) pour votre savoir être relationnel, vous avez l'Esprit Client et faites preuve d'un réel sens de l'écoute. Vous êtes rigoureux(se), organisé(e), vous savez vous adapter et prendre des initiatives au sein d'une petite équipe de travail.

Conditions :

Poste à pourvoir en CDD pouvant évoluer vers un CDI à temps complet, sous statut C2N1. Salaire selon expérience auquel s'ajoutent Tickets restaurant, prévoyance, mutuelle, intéressement.

Qui sommes-nous ?

Avec un patrimoine de plus de 5600 logements, Bourg Habitat, Office Public de l'Habitat, est le premier bailleur du bassin de vie de Bourg-en-Bresse (Ain). Au service des collectivités locales et des habitants depuis 1929, Bourg Habitat propose des logements de qualité, respectueux de l'environnement, et en assure l'entretien pour le confort de ses 11000 locataires. Constructeur expérimenté, Bourg Habitat accompagne les collectivités locales dans leurs projets d'aménagement et propose des programmes immobiliers diversifiés : logements en location, en accession, adaptés aux personnes âgées ou à mobilité réduite, crèches, résidence étudiante...

Vous souhaitez nous rejoindre ?

Merci d'adresser votre lettre de motivation et votre CV à Bourg Habitat :

Marine DANIEL-CHOSSON, Directrice Générale
16 avenue Maginot - CS 31 0001 - 01009 Bourg-en-Bresse Cedex
ou par e-mail : recrutement@bourg-habitat.com