



Chargé de clientèle H/F

Vos missions

Sous la supervision du Responsable de pôle et sous l'autorité du Responsable commercial & gestion locative, vous êtes amené à gérer la relation client avec l'ensemble des locataires, sur l'ensemble du patrimoine, et d'assurer toutes les démarches de suivi, réclamations, signalements, demandes, de précontentieux, et de démarche qualité vers les locataires.

A ce titre, vos missions principales sont les suivantes :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients (locataires), et les permanences en espaces de proximité,
- Gérer les relations avec les locataires depuis leur entrée dans les lieux jusqu'à leur départ, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour faire respecter le règlement intérieur et les conditions générales du bail,
- Réaliser des campagnes d'appels/emails/courriers sortant dans le cadre de suivi qualité : satisfaction, suivi de signalement, départ locataire, suivi d'impayé, enquêtes locataires...,
- Réaliser les régularisations, modifications, avenants aux baux en coordination avec le pôle administratif,
- Réceptionner et traiter des sollicitations des clients (administratives, techniques...) en provenance de l'espace locataire, de courriers ou d'appels entrants, assurer le traitement et le suivi des courriers d'insatisfaction arrivant au pôle clientèle, collecter des éléments de réponse aux problèmes soulevés, et assurer la traçabilité des échanges,
- Rédiger les projets de courriers/emails de réponse aux différentes demandes (interventions techniques, demandes de travaux, gestes commerciaux, demandes d'adaptation), pour soumission au responsable de pôle, et assurer le suivi administratif des différentes demandes (fiches de demandes, mise à jour des outils...),
- Veiller à la tranquillité résidentielle de ses immeubles en traitement des troubles de voisinage de premier niveau en les réorientant vers le(la) Médiateur(trice) interne, et au suivi des demandes locataires, en lien avec les Responsables de secteur, les Responsables de site et les Gardiens d'immeubles,

- Assurer le suivi et les relances des assurances, le suivi et les relances amiables des loyers impayés, la mise en place de plans d'apurement amiable, la mise en jeu de garanties, et assurer la mise à jour des informations permettant la bonne gestion du locataire (bail, SEPA, assurance, garantie des loyers...),
- Proposer différentes améliorations des procédures métiers et participer à des actions de développement social local, de suivi qualité, d'ateliers sur la relation client.

Profil recherché

De formation minimum de BAC+2, vous possédez une première expérience en immobilier privé ou social.

Aisance relationnelle et rigueur administrative sont indispensables pour ce poste. Vous maîtrisez le Pack Office, notamment Excel.

Poste en CDI à pourvoir immédiatement

Pour postuler

Envoyer C.V et lettre de motivation à :
recrutement@loir-et-cher-logement.fr ou à
Loir&Cher Logement - 13 rue d'Auvergne - 41033 BLOIS CEDEX

Loir&Cher Logement

Notre mission d'intérêt général consiste à concevoir, gérer, louer et vendre des logements pour répondre aux besoins des ménages notamment des plus modestes. Pour répondre à cette mission, nous nous appuyons sur une stratégie forte et engagée : 150 collaborateurs qui partagent et font vivre l'engagement sociétal et environnemental de Loir&Cher Logement !

Offre publiée le 03 janvier 2024