

Direction de rattachement : Direction Générale Adjointe

RAISON D'ETRE

- Contribuer à assurer la mission sociale et de service public dévolue à l'OPAC 36 dans le respect des procédures qualité
- Contribuer à la bonne image de l'OPAC 36 auprès des clients et divers partenaires
- Répondre aux sollicitations des locataires et/ou demandeurs
- Jouer un rôle d'information, d'écoute, d'alerte et d'analyse

MISSIONS CONFIEES

- Accueil physique et téléphonique : gérer l'ensemble des flux physiques et téléphoniques pour les directions et services de l'entreprise. Etre en mesure de renseigner et/ou diriger vers le bon interlocuteur
- Traitement multicanal des sollicitations (mail, courrier, extranet locataire, internes), assurer la traçabilité des données et actions engagées à l'aide des outils internes. Etre le lien avec les différents services de l'Office
- Transmission d'informations entre tous les acteurs concernés : internes et externes.
- Réception des réclamations : accueil, téléphone, e-mail, courrier, bon de commande : prise en compte des demandes ou réclamations selon leur niveau de criticité, en appliquant les procédures définies en interne
- Apport d'un premier niveau de réponse à l'interlocuteur
- Relais des différents services proposés par l'Office auprès des locataires
- Prise en charge du suivi administratif des contacts (envoi de documentation, prise de RDV, demande d'intervention...)
- Réalisation d'un suivi personnalisé des actions menées (mesure de satisfaction, relance) par différents canaux et diverses actions de masse (SMS, mail, appel sortant)
- Gestion des plannings de rendez-vous des états des lieux sortants
- Gestion des badges et portiers d'entrées d'immeubles
- Intervention sur diverses missions transverses telles que la mise à jour des données du demandeur...
- Remplacement des éventuels téléconseillers absents

- Vérification et saisie des assurances locatives
- Classement des dossiers locataires et documents divers
- Scannérisation et envoi des pièces justificatives de demande de logement auprès du GIP SNE
- Gestion du courrier sortant pour l'ensemble des services de la Direction Générale Adjointe

ACTIVITES SPECIFIQUES

- Polyvalence entre l'accueil physique et téléphonique

RELATIONS

- Internes
 - Ensemble des Directions et Services de l'OPAC 36
- Externes
 - Locataires, demandeurs, partenaires, prestataires...

COMPETENCES MOBILISEES

- Formations et diplômes
 - Expérience dans le domaine de la Relation Client
 - Bonne maîtrise de l'environnement bureautique (Word, Excel, Internet)
- Savoir faire et savoir être
 - Aisance relationnelle : bonne élocution, politesse, persuasif, diplomate, réactif, positif
 - Sens du contact, de l'écoute
 - Forte résistance nerveuse : maîtrise de situations difficiles, gestion des conflits
 - Sens de la synthétisation
 - Méthodologie, rigueur
 - Sens du travail en équipe

AVANTAGES

- CDI, Temps plein, horaires variables, 39h00
- 30 jours de congés + 21, 5 jours de RTT
- Mutuelle, Prévoyance, Retraite Supplémentaire,
- Chèques déjeuner
- Accord d'intéressement - Compte Epargne Temps
- Rémunération : selon profil