

## L'OFFICE64 recrute

### 1 Chargé de Relation Clientèle (H/F)



En CDD  
de 6 mois  
renouvelable  
à temps complet

À SAINT JEAN DE LUZ

Au sein de la **Direction de la Relation Clientèle**, vous aurez pour mission générale **d'assurer l'accueil physique et téléphonique et la prise en charge des sollicitations de la clientèle et d'apporter un appui technico-administratif dans l'objectif de contribuer à la qualité de service.**



#### MISSIONS

**Accueil téléphonique:** vous assurez l'accueil physique et téléphonique de la clientèle et vous prenez en compte, traitez et enregistrez informatiquement les sollicitations de premier niveau. Pour les demandes plus complexes, vous êtes en capacité de les transférer au bon interlocuteur au sein de l'Office64 de l'habitat.

**Gestion administrative et technique:** Vous êtes notamment en charge de la gestion du courrier entrant, des traitements des réclamations techniques simples et des relances auprès des différentes entreprises.

**Processus de relocation :** vous participez à la gestion technico-administrative du processus de relocation : diagnostics, suivi des tableaux de bord de la vacance...

De manière générale, par vos actions (campagnes d'appels sortants, accompagnement locataires), vous participez activement à l'amélioration de la satisfaction locataire et à la mise en place d'outils d'amélioration organisationnels et digitaux.

**De manière ponctuelle, vous serez en charge des activités suivantes:**

Contrôler les travaux réalisés par les entreprises extérieures, rédiger des rapports de contrôle et suivre les actions de correction avec les prestataires si nécessaire (nettoyage, entretien espaces verts...)

Assurer une veille régulière des parties communes des résidences, identifier les dysfonctionnements techniques, manquements au règlement intérieur et mettre en œuvre des solutions adaptées

Réaliser des diagnostics périodiques de sécurité et prendre des mesures conservatoires en cas de dysfonctionnement

Réaliser des états des lieux entrants en respectant les procédures définies par l'organisme



#### PROFIL RECHERCHÉ

De formation BAC, vous disposez idéalement d'une première expérience dans le domaine de la relation client, acquise au sein d'un service client ou d'un centre d'appels.

Vous avez des connaissances en matière de gestion locative et réglementation applicable à ce domaine d'activité. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques.

**Nous recherchons un(e) candidat(e) possédant des qualités relationnelles, le sens du contact, du service et du travail en équipe. Vous faites preuve de rigueur et d'organisation. Une capacité d'adaptation et de réactivité est nécessaire.**



#### VOUS SOUHAITEZ POSTULER ?

Le poste proposé, en **contrat à durée déterminée de 6 mois, à temps complet**, est basé à **SAINT JEAN DE LUZ** (Pyrénées-Atlantiques). Il est à **pourvoir dès que possible.**

Merci d'adresser votre **dossier de candidature** (lettre de motivation et C.V) par mail à l'adresse suivante : [recrutement@office64.fr](mailto:recrutement@office64.fr)

#### OFFICE64 DE L'HABITAT

**Premier bailleur social** du département des Pyrénées Atlantiques gérant près de **12 000 logements et 230 collaborateurs.**

Rejoignez une **entreprise dynamique** aux valeurs d'**engagement** et de **solidarité d'action.**