

Assistant Chargé (e) d'Accueil et Relation Clients – CDC Habitat Île-de-France IDF H/F

Type de contrat : Contrat d'alternance

Temps de travail : 35h cours compris

Localisation : Villepinte (93)

1er bailleur de France, rejoindre CDC Habitat, c'est intégrer une entreprise au service de l'habitat d'intérêt public. Un groupe expert des métiers de la gestion locative, de la maintenance du patrimoine et de la valorisation de l'habitat au cœur de la ville. Un groupe engagé pour répondre aux défis sociaux, sociétaux et environnementaux. Un opérateur global, présent partout dans l'Hexagone et en Outre-Mer, qui offre à ses 10 000 collaborateurs un environnement de travail bienveillant et la possibilité d'agir concrètement.

Vous recherchez un métier porteur de sens et vous avez le goût du challenge, n'hésitez plus et rejoignez notre Direction interrégionale Ile-de-France de CDC Habitat. Avec plus de 1 900 collaborateurs, présents sur toute l'Ile-de-France et plus de 140 000 logements sociaux, intermédiaires, étudiants et libres gérés. La Direction interrégionale Ile-de-France assure grâce à son réseau d'agences, la gestion du patrimoine et contribue à son développement en veillant à la qualité de service et l'accompagnement social auprès de nos locataires en lien avec nos équipes de proximité.

Description du cadre :

L'Assistant chargé d'accueil et relation clients est chargé d'accueillir physiquement et au téléphone les clients, fournisseurs et partenaires de l'agence, d'assurer le traitement et l'exploitation des demandes et des réclamations et la circulation de l'information. Vous serez sous la responsabilité du chargé d'accueil.

Description des missions :

1) L'accueil physique et téléphonique et le traitement du courrier :

- Accueillir téléphoniquement et physiquement les clients, fournisseurs et partenaires, traiter leur demande directement ou les transmettre à la personne habilitée, suivre le dossier jusqu'à la transmission de la réponse à l'interlocuteur, veiller à la bonne traçabilité des réponses
- Gérer le courrier interne et externe

2) Assurer l'assistance administrative dans le domaine de la relation client

- Réceptionner, enregistrer les demandes de logements et participer à l'intégration des dossiers de candidatures au Système National d'Enregistrement de la demande

3) Apporter un appui administratif aux responsables de secteur

- Réaliser, en appui administratif, la communication clients, partenaires (travaux, actions satisfaction clients, sensibilisation, rappel au règlement intérieur, ...) et prestataires
- Réceptionner les demandes clients reçues par courrier, Internet et service d'urgence, enregistrer ces demandes techniques sur l'outil dédié GDC (gestion des contacts) :
- Assurer un rôle de coordination en interne sur le suivi des demandes et de reporting vers le centre d'appels

Compétences requises :

- Sérieux, assidu, volontaire, dynamique et curieux, sens de la relation client
- Rigueur, méthode et organisation, maîtrise des délais, initiative, sens du travail en équipe.
- Connaissances informatiques : EXCEL, WORD
- Connaissances des fondamentaux de la gestion locative : maîtrise des baux, règles d'attribution de logement,

Niveau d'expérience min. requis :

Niveau BAC/BAC +2 avec spécialisation dans les professions immobilières.

Contact : Mathilde.HERAULT-CHARLES@cdc-habitat.fr ; Pauline.ROSINSKI@cdc-habitat.fr