



# Bourg Habitat recrute...

## UN(E) SUPERVISEUR(SE) CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Poste à pourvoir en CDI

Ouverture des candidatures jusqu'au **24/06/2020**  
Les premiers entretiens auront lieu le lundi 29 juin 2020.

Au sein de la Direction de la Clientèle et de la Proximité de Bourg Habitat, vous êtes responsable du fonctionnement du Centre Relations clients : vous êtes garant de la qualité de l'accueil physique et téléphonique, de l'encadrement des conseillers CRC et du suivi de leur activité.

Vous rédigez les procédures de traitement d'appels et des visites dans un souci d'amélioration de la qualité du service et conduisez des campagnes d'appels sortants.

### Vos missions :

- ▶ Actualiser et garantir l'application des procédures de traitements des appels et d'accueil physique.
- ▶ Mesurer et améliorer la qualité du service rendu (suivi statistiques des affaires, taux d'historisation ...).
- ▶ Encadrer les 5 conseillers clientèle.
  - ▶ Organiser le travail - 2 accueils physiques et 3 postes téléphoniques.
  - ▶ Fixer les objectifs.
  - ▶ Évaluer et recadrer.
  - ▶ Mettre en place des actions de formation et rédiger les supports.
- ▶ Assurer un suivi des affaires créées et de leur résolution.
- ▶ Faire le lien avec le responsable d'agence et le Responsable Qualité et Proximité.
- ▶ Conduire des campagnes d'appels sortants (enquêtes, contrôles ...).

### Profil souhaité :

De formation Bac+2 à Bac+3, formation managériale ou équivalent, vous avez acquis impérativement au minimum 3 à 5 ans d'expérience dans le logement social sur un poste équivalent.

Autonomie, adaptabilité, écoute, rigueur, esprit de synthèse et réactivité sont autant de qualités essentielles qui vous permettront de mener à bien votre mission. Vous êtes motivé(e) et impliqué(e) dans les missions qui vous sont confiées.

### Conditions :

Poste à pourvoir en CDI à temps complet, sous statut C3N1.

Salaire selon expérience auquel s'ajoutent tickets restaurant, prévoyance, mutuelle et prime d'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](mailto:recrutement@bourg-habitat.com)