

UN(E) SUPERVISEUR/EUSE CRC

Poste à pourvoir en CDI

Au sein de la Direction de la Clientèle et de la Proximité de Grand 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. Dans le cadre d'une démarche qualité en interne, vous rédigez les procédures de traitement d'appels et des visites dans un souci d'amélioration de la qualité du service. Vous vérifiez la qualité de la saisie des affaires et des réponses apportées par le CRC et par SOFRATEL. Pour assurer la satisfaction client, vous veillez au suivi des affaires et réclamations auprès des différents services de Grand Bourg Habitat et auprès des prestataires intervenant chez les locataires. Vous serez également amené à conduire des campagnes d'appels sortants type enquête de satisfaction mais aussi sur d'autres sujets selon l'actualité de l'Office.

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.
- ▶ Effectuer un reporting régulier.
- ▶ 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 seront autant de qualités essentielles vous permettant 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 selon la classification des emplois en vigueur dans les Offices Publics de l'Habitat.
- ▶ 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, Grand Bourg Habitat (G.B.H.), 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, G.B.H. propose des logements de qualité, respectueux de l'environnement, et en assure l'entretien pour le confort de ses 11000 locataires. Constructeur expérimenté, l'office accompagne les collectivités locales dans leurs projets d'aménagement et propose des programmes immobiliers vertueux sur un plan environnemental et diversifiés : logements en location, en accession, adaptés aux personnes âgées ou à mobilité réduite, crèches, résidences étudiantes...

Vous souhaitez nous rejoindre ?

Merci d'adresser votre lettre de motivation et votre CV à Grand Bourg Habitat :

Thomas LE GALL, Directeur Général par intérim
16 avenue Maginot - CS 31 001 - 01009 Bourg-en-Bresse Cedex
ou par e-mail : recrutement@grandbourghabitat.com