



## Chargé(e) de clientèle (H/F) - Blois

Blois, Centre-val-de-loire

Harry Hope, cabinet de recrutement accompagne candidats et entreprises dans leurs recherches des meilleures opportunités en France et à l'international. Afin de mieux répondre à vos enjeux, tous nos consultants sont spécialisés par secteur d'activité et zone géographique.

Nous recherchons un(e) :

### Chargé(e) de clientèle (H/F) - Blois

#### Votre mission :

Sous la supervision du responsable de pôle et sous l'autorité du responsable commercial & gestion locative, le(la) chargé(e) de clientèle est amené(e) à gérer la relation client avec l'ensemble des locataires, sur l'ensemble du patrimoine, et d'assurer toutes les démarches de suivi, réclamations, signalements, demandes, de précontentieux, et de démarche qualité vers les locataires.

Vos missions principales sont les suivantes :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients et les permanences en espaces de proximité
- Gérer les relations avec les locataires depuis leur entrée jusqu'à leur départ
- Réaliser des campagnes d'appels / mails / courriers sortant dans le cadre de suivi qualité : satisfaction, suivi de signalement, départ locataire, suivi d'impayé, enquêtes locataires
- Réaliser les régularisations, modifications, avenants aux baux en coordination avec le pôle administratif
- Réceptionner et traiter des sollicitations des clients (administratives, techniques...), assurer le traitement et le suivi des courriers d'insatisfaction, collecter des éléments de réponse aux problèmes soulevés et assurer la traçabilité des échanges
- Rédiger les projets de courriers / mails de réponse aux différentes demandes (interventions techniques, demandes de travaux, gestes commerciaux, demandes d'adaptation), pour soumission au responsable de pôle, et assurer le suivi administratif des différentes demandes (fiches de demandes, mise à jour des outils...)
- Traitement des troubles de voisinage de premier niveau en les réorientant vers le(la) médiateur(trice) interne, et suivi des demandes locataires, en lien avec le personnel de proximité (RPS), les responsables de sites (RS) et les gardiens.
- Assurer le suivi et les relances des assurances, le suivi et les relances amiables des loyers impayés, la mise en place de plans d'apurement amiable, la mise en jeu de garanties, et assurer la mise à jour des informations permettant la bonne gestion du lu locataire (bail, SEPA, assurance, garantie des loyers...),
- Proposer différentes améliorations des procédures métiers et participer à des actions de développement social local, de suivi qualité, d'ateliers sur la relation client.

#### Votre Profil :

De formation minimum de BAC+2, vous possédez une première expérience en immobilier privé ou social.

Aisance relationnelle et rigueur administrative sont indispensables pour ce poste. Vous maîtriser le Pack Office, notamment Excel

#### Conditions d'emploi :

Contrat : CDI  
Lieu : Blois (41)

#### Référence

23102515000

#### Date de publication

25/10/23

#### Entreprise

Harry Hope

#### Région

Centre-val-de-loire

#### Ville

Blois

#### Secteur

Bâtiment

#### Type de contrat

- Temps plein
- CDI

