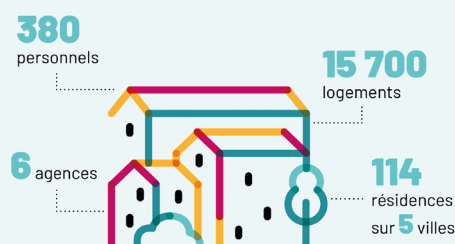


Valdevy est un office public de l'habitat (OPH) implanté dans cinq communes du Val de Marne : Arcueil, Cachan, Gentilly, Villejuif et Vitry-sur-Seine. Notre office est directement issu de la fusion des OPH historiques de ces villes.

Pour plus d'infos rendez-vous sur valdevy.fr

Valdevy en chiffres



Contexte :

Dans le cadre de notre démarche Qualité, nous ouvrons un centre d'appel au sein de notre Service Relations Locataires. Le poste est situé en alternance au Centre d'Appels de Vitry et au Siège d'Arcueil / Gentilly.

Le poste :

Rattaché.e au.à la Superviseur.euse du Service Relations Locataires, le.la Conseiller.ère Locataires est le premier point de contact téléphonique (centre d'appels) et/ou d'accueil physique (Siège) pour les locataires, prospects, fournisseurs, prestataires, partenaires institutionnels et tout autre interlocuteur de Valdevy. Il.Elle assure un accueil de qualité, renseigne en apportant un premier niveau de réponse aux demandes techniques, administratives et le cas échéant oriente vers les services compétents. Il.Elle fait preuve de proactivité et contribue ainsi à l'amélioration de la Relation Locataires et de l'image de l'Office.

- Réception et gestion des demandes techniques et administratives : réponse rapide et efficace / traitement immédiat et renseignement ou orientation / suivi des demandes et relance / reconnaissance et signalement d'un problème anormalement récurrent
- Utilisation du logiciel métier de l'Office
- Appels sortants : Campagne d'appels, suivi des demandes, envoi de SMS – Emails
- Amélioration continue / collaboration inter-services / contribution aux enquêtes satisfaction locataires

Savoirs :

- Logiciels bureautiques, métier et Internet
- Fonctionnement d'un standard téléphonique et d'un Centre d'Appels
- Techniques d'accueil et de relations locataires
- Gestion des réclamations
- Techniques de médiation / prévention / gestion de conflits
- La connaissance des aspects suivants est un plus :
 - Secteur du logement social
 - Règles de la vie du bail et de son quittance
 - Fonctionnement des services de l'Office

Savoir-faire :

- 2 ans d'expérience en centre d'appels
- Proactivité
- Ecouter activement / Reformuler / Clarifier la demande
- Pédagogie
- Gérer plusieurs sollicitations en simultané
- Travailler avec le logiciel métier de l'Office
- Transmettre des informations claires et précises

Savoir être :

- Aisance relationnelle et sens du service
- Patience et diplomatie
- Rigueur et organisation
- Réactivité et esprit d'équipe

Avantages :

- CDI, tps plein, 37h30, 13 RTT + 35 j. de congés + CET
- Télétravail
- Mutuelle, Prévoyance
- Accord d'intéressement
- Rémunération selon profil
- Statut Employé

Localisation :

Arcueil / Gentilly / Vitry (94), Ile-de-France

Offre disponible sur notre site :

<https://www.valdevy.fr/valdevy-recrute/>

Pour candidater, **CV et prétentions salariales** à : recrutement@valdevy.fr