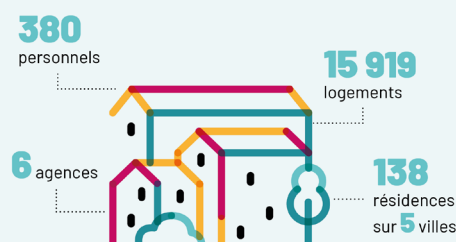


Valdevy est un office public de l'habitat (OPH) implanté dans cinq communes du Val de Marne : Arcueil, Cachan, Gentilly, Villejuif et Vitry-sur-Seine. Notre office est directement issu de la fusion des OPH historiques de ces villes.

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 au Centre d'Appels de Vitry.

Le poste :

Rattaché-e au Responsable du Service Relations Locataires, le-la Superviseur.euse encadre l'équipe des Conseiller.ère.s Locataires pour garantir un accueil de qualité, au siège et au Centre d'Appels. Il-Elle veille à l'application des procédures, des scripts, au respect des engagements de service et à la performance globale. Il-Elle anime une équipe d'une dizaine de téléconseiller.ère.s, gère leur temps de travail (activités, pauses, congés) et les accompagne dans leur montée en compétences. Il-Elle suit les indicateurs individuels (prise d'appels, temps d'appel...) et partage les informations utiles à l'amélioration continue.

- Encadrer et animer l'équipe des conseiller.ère.s locataires
- Superviser l'accueil téléphonique et physique
- Planifier l'activité et ajuster les ressources
- Suivre les indicateurs et améliorer la qualité de service
- Coordonner avec les services internes et gérer les situations complexes

Savoirs :

- Fonctionnement d'un centre d'appels et des outils de gestion locative
- Réglementation et procédures en gestion locative
- Techniques de management et d'animation d'équipe
- Techniques de médiation et de gestion des 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 :

- Superviser et animer une équipe
- Analyser des indicateurs de performance et proposer des actions correctives
- Gérer des situations complexes et accompagner la montée en compétences des conseillers
- Travailler en transversalité avec les autres services

Savoir être :

- Leadership et sens de l'écoute
- Aisance relationnelle et diplomatie
- Savoir gérer les situations difficiles
- Organisation et rigueur
- Esprit d'analyse et force de proposition
- Gestion du stress

Avantages :

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

Localisation :

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