



RESPONSABLE SERVICE RELATION CLIENTS h/f – CHATEAULIN (29)

Les missions

Notre client, FINISTERE HABITAT est un office public de l'habitat. Il gère plus de 10000 logements sur le FINISTERE. Nous accompagnons FINISTERE HABITAT dans leur recrutement d'un nouveau Responsable de service relation clients.

Vous pilotez votre activité : vous garantissez la continuité du service, vous organisez les activités en temps réel pour prendre en charge les flux prioritaires et vous vous assurez que les demandes soient traitées dans les délais, vous assurez le suivi régulier des indicateurs de performance définis

Vous managez une équipe de 8 Chargées de relation client : vous définissez les besoins du service, suivez et organisez l'effectif de votre équipe, et veillez au respect des objectifs

Vous êtes le garant de l'évolution des process de votre service : suivi et amélioration des processus internes de traitements d'appels (référentiels de réponses, modes opératoires), paramétrage fonctionnel des outils digitaux et informatiques lié à votre activité...)

Vous représentez votre service en interne comme à l'externe, vous valorisez l'image du centre de relation clients et êtes l'interface entre les équipes techniques et votre service.

Enfin, vous serez également amené à prendre en charge les demandes des locataires en fonction de l'activité et du contexte du service (forte activité, situation complexe...)

Le profil

Vous bénéficierez d'une formation aux outils internes, à la réglementation gestion locative et législation HLM.

Vous managez une équipe nouvelle (centre de service crée en Octobre 2017), dynamique et autonome.

Vous intégrez un espace de travail en open space, récemment crée, moderne et spacieux.

Nous recherchons pour ce poste un profil de manager en centre de service ou centre d'appels. Une expérience de 5 années minimum est idéale. Vous justifiez d'un BAC+2 minimum.

Esprit collaboratif et sens du service sont primordiaux pour mener à bien cette fonction.

Vous êtes également un bon communicant, êtes rigoureux et avez une forte appétence digitale.

Ce poste est ouvert aux personnes ayant une reconnaissance de travailleurs handicapés, à compétences égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap.

Rémunération 38 – 42 euros bruts annuels

RTT, mutuelle, prévoyance, Tickets restaurants

Poste à pourvoir dès que possible