



Responsable Centre d'appels H/F

Référence de l'offre : 2022/18

SOCIETE

Entreprise immobilière dynamique de 200 collaborateurs, **2^{ème} bailleur social sur l'Eurométropole de Strasbourg**, Habitation Moderne met ses qualités de constructeur et de gestionnaire au service essentiellement du logement, tout en ayant engagé ces dernières années une diversification de ses champs d'intervention. Sa mission première est d'assurer l'accès à un logement de qualité, correspondant aux besoins du territoire. Habitation moderne cultive les **valeurs de proximité, d'engagement et de qualité**, toute en développant un **souci permanent d'innovation**, qu'elle soit technique ou sociétale.

Habitation Moderne recherche un **Responsable Centre d'appels (H/F) en CDI**.

MISSION PRINCIPALE

Au sein du Centre d'appels, vous organisez, supervisez et encadrez l'ensemble des activités des chargés d'accueil téléphonique dans le but d'optimiser le recueil et l'enregistrement des appels. Vous gérez également diverses activités liées à la satisfaction client et au bon fonctionnement de la société.

Vos principales missions sont les suivantes :

Prise en charge des sollicitations locataires

- Prend des appels entrants, reprend des appels difficiles en appui
- Veille à la bonne prise en charge des appels
- Organise le traitement des activités annexes (gestion des sollicitations écrites)
- Développe la relation multicanal
- Alerte la direction sur les cas complexes

Management du service

- Participe aux recrutements, intègre, forme et évalue les collaborateurs.
- Accompagne la formation continue et développe les compétences de son équipe
- Assure la cohésion de son équipe
- Anime les objectifs
- Fait appliquer les process et instructions de travail
- Organise et supervise les missions
- Assure la gestion administrative (entretiens, plannings, formation, ..)

Reporting

- Définit et suit les indicateurs de performance: satisfaction des clients, respect des process,...
- Suit les indicateurs de productivité du traitement des appels : taux de prise d'appels, délai de réponse, temps d'attente, ...
- Analyse et communique les résultats de l'activité du centre d'appels.

Animation de la démarche d'amélioration continue

- Veille à la qualité des entretiens avec les clients
- Garantit la satisfaction client
- Accompagne son équipe dans la maîtrise des process
- Travaille en transverse avec les autres services (anticipe les pics d'activité connus, alerte sur les événements inattendus ou les dysfonctionnements, ..)
- Identifie les différents axes d'amélioration pour contribuer aux évolutions de son activité
- Est force de proposition

PREREQUIS/CONDITIONS D'ACCES

Pour occuper un emploi de Responsable Centre d'appels, il est nécessaire de détenir un diplôme de niveau Bac+2/3 et d'avoir une expérience professionnelle prioritairement en encadrement dans un centre de relation client.

CANDIDATER

CV **et** lettre de motivation à adresser au service des Ressources Humaines par courrier ou par mail à l'adresse candidature@habitationmoderne.org.

