



## Chargé(e) d'accueil téléphonique

### **FINALITE DU POSTE / MISSION PRINCIPALE**

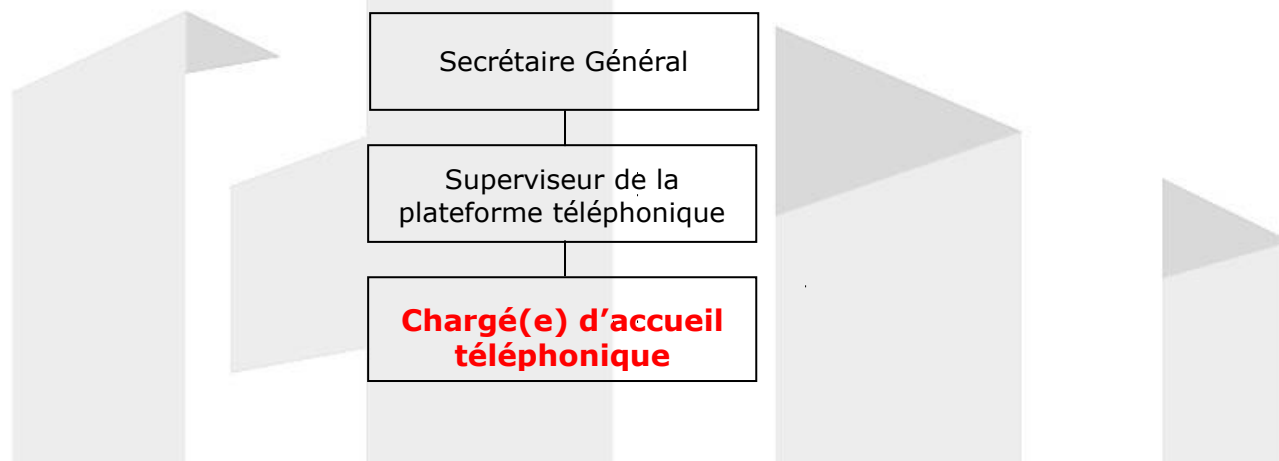
Le chargé(e) d'accueil téléphonique est le relais entre les appelants d'Habitation moderne et les interlocuteurs demandés. Au sein du centre d'appels, il recueille et enregistre les motifs d'appel et répond directement aux sollicitations simples. Il effectue également diverses tâches administratives liées à la satisfaction client et au bon fonctionnement de la société.

### **ENVIRONNEMENT / LIEU D'EXERCICE**

Le chargé(e) d'accueil téléphonique exerce au sein du siège social d'Habitation Moderne.

### **ORGANIGRAMME / RELATIONS HIERARCHIQUES**

Le chargé(e) d'accueil téléphonique est rattaché au service Secrétariat Général.



### **LIENS OPERATIONNELS / RELATIONS FONCTIONNELLES**

Le chargé(e) d'accueil téléphonique reçoit des directives de la part du secrétaire général et du superviseur de la plateforme téléphonique. Il collabore avec tous les services de la société. Il est en contact avec les organismes et intervenants externes à Habitation Moderne ainsi qu'avec les locataires ou demandeurs de logements.

### **PREREQUIS (CONDITIONS D'ACCES)**

Pour occuper un emploi de chargé(e) d'accueil téléphonique, il est nécessaire de détenir un diplôme de niveau BAC et d'avoir si possible une expérience professionnelle prioritairement dans une fonction d'accueil et accessoirement dans le domaine du logement social.

<b>ACTIVITES</b> <b>(Cette liste n'a pas vocation à être exhaustive)</b>	<b>COMPETENCES</b>
<p>✓ <b>Activités principales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil téléphonique</li> <li>▪ Analyse de chaque demande et élaboration de réponses de premier niveau</li> <li>▪ Prise en compte des réclamations et création d'affaires sur le progiciel dédié selon les scripts prédéfinis</li> <li>▪ Envoi des demandes d'interventions pour les équipements sous contrats</li> <li>▪ Edition des attestations locatives</li> <li>▪ Traitement de masse des assurances locatives/commerciales : saisie, relance, réédition des avis d'échéance...</li> <li>▪ Vérification des coordonnées des locataires : renseignement des champs « numéro de mobile » et « mail » sur le progiciel dédié</li> <li>▪ Scan des courriers</li> </ul> <p>✓ <b>Activités annexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'enquêtes locatives (ex : nettoyage, chauffage...)</li> <li>▪ Réalisation de campagnes téléphoniques de commercialisation (ex : garages...)</li> <li>▪ Réalisation de campagne téléphonique visant à promouvoir le prélèvement SEPA</li> <li>▪ Réalisation de tâches administratives, le cas échéant</li> </ul>	<p>✓ <b>Savoir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La législation relative à la gestion locative et au logement social</li> <li>▪ Les procédures internes de facturation</li> <li>▪ Connaissance du vocabulaire technique du bâtiment</li> <li>▪ Connaissance de l'organisation d'Habitation Moderne</li> <li>▪ Maîtrise des scripts de réponse aux réclamations</li> <li>▪ Maîtriser l'oral et l'écrit</li> <li>▪ Maîtriser l'outil informatique</li> </ul> <p>✓ <b>Savoir-faire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hiérarchiser et prioriser les actions</li> <li>▪ Savoir gérer une situation conflictuelle</li> <li>▪ Gérer l'urgence</li> <li>▪ Réactualiser ses connaissances théoriques et pratiques</li> <li>▪ Respecter les procédures pour garantir une homogénéité et une cohérence dans les réponses apportées aux appelants</li> <li>▪ Assurer une transmission fiable des informations auprès des différents services</li> <li>▪ Respecter les délais</li> </ul> <p>✓ <b>Savoir-être</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sens de l'observation</li> <li>▪ Respecter les règles de discrétion professionnelle</li> <li>▪ Garder une distance professionnelle</li> <li>▪ Diplomatie</li> <li>▪ Rigueur et organisation</li> <li>▪ Communiquer de manière adaptée</li> <li>▪ Travailler en équipe</li> </ul>