



Responsable Centre d'appels H/F

Référence de l'offre : 2025/22

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

Rattaché(e) au Secrétaire général de la société, vous assurez la qualité du premier contact avec la société. Pour cela vous pilotez l'activité du centre de la relation client afin d'assurer la qualité de prise en charge des sollicitations et l'accessibilité aux services.

Vos principales missions consistent à :

- Veiller à la bonne prise en charge des appels
- Veiller au taux de décroché et à la DMT dans un objectif de performance
- Organiser le traitement des activités annexes
- Accompagner la formation continue et développer les compétences de son équipe
- Assurer la cohésion de son équipe
- Fixer et suivre les objectifs individuels et collectifs
- Etablir les reportings

PREREQUIS/CONDITIONS D'ACCES

Vous maîtrisez les principes et règles de satisfaction de la relation client B to C et êtes reconnu pour votre leadership, sens du collectif et organisationnel.

Vous avez des qualités d'adaptation aux situations comme aux interlocuteurs.

De formation BAC+2/3 vous justifiez d'une expérience professionnelle de responsable de centre de la relation client, soit dans une fonction d'accueil, ainsi que de management.

CANDIDATER

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