



APPELLATION DE POSTE :

Superviseur Relation Client

Classification de l'Emploi :

Catégorie III Niveau : 1

Direction de rattachement : Directeur Général

Manager : Directeur Général

RAISON D'ETRE

- Supervision et analyse de la relation client

MISSIONS CONFIEES

- Réception et transfert de l'ensemble des appels téléphoniques entrants à l'OPAC 36
- Accueil physique des clients ou autres interlocuteurs
- Saisie des demandes d'interventions techniques (DIT) dans le logiciel PREM HABITAT et transmission aux intervenants
- Animation d'une équipe
- Encadrement, organisation et optimisation de la prise en charge des appels entrants
- Mise en œuvre d'une méthodologie permettant de répondre de manière qualitative tout en mettant en avant la bonne image de l'OPAC 36
- Supervision de la communication orale des téléconseillers
- Mise en place de statistiques relatives au suivi des appels téléphoniques, des demandes d'interventions techniques, des divers résultats relatifs aux données concernant la gestion de la relation client au quotidien et mise en place de tableaux de bord thématiques
- Reporting des résultats au Directeur Général

RELATIONS

Internes :

- Ensemble des services, Direction Générale

Externes :

- Locataires, entreprises, exploitants et tout autre interlocuteur

Date de mise à jour : 15 mars 2024



COMPETENCES REQUISES (PROFIL DE POSTE)

Formation et Expérience :

- Bac+2 ou expérience significative
- Gestion des conflits
- Supervision
- Maîtrise de l'environnement informatique (Excel, Word, Internet) ainsi que des différents logiciels dédiés à la téléphonie et aux statistiques.
- Maîtrise du logiciel PREM HABITAT

Qualités requises :

- Capacité d'analyse, de synthèse et rédactionnelle
- Ecoute, courtoisie, diplomatie, bonne élocution, maîtrise de soi, réactivité, rigueur
- Sens du contact et du dialogue

AVANTAGES

- CDI, Temps plein, horaires variables, 39h00
- 30 jours de congés + 21, 5 jours de RTT
- Mutuelle, Prévoyance, Retraite Supplémentaire,
- Chèques déjeuner
- Accord d'intéressement - Compte Epargne Temps
- Rémunération : selon profil

-