



Cristal Habitat

ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

Cristal Habitat rassemble 200 salariés qui travaillent au développement et à la gestion de près de 11 000 logements et équivalents et 250 locaux et bâtiments professionnels et commerciaux et réalise 60 M€ de CA. Outil privilégié de Chambéry et de son agglomération pour l'habitat et le développement de l'immobilier à vocation économique, notre société détient les 2/3 du parc locatif social de l'agglomération.

Nous recrutons :

Un(e) assistant(e) de la relation client en CDD

Rémunération à définir selon profil et expérience

Rattaché(e) au Responsable de la Relation Client, il/elle est le premier interlocuteur de nos clients et partenaires. L'assistant(e) de relation client apporte une réponse adéquate aux demandes de renseignements, de conseils et d'assistance. Il/elle assure son activité en conformité avec les référentiels de réponse et les processus de traitement des sollicitations et réclamations.

Vos principales missions seront les suivantes :

- Assurer l'accueil téléphonique et physique en agence,
- Traiter les demandes téléphoniques et physiques des clients en respectant les règles d'éthique, de confidentialité, et de courtoisie,
- Procéder à l'accueil et l'authentification du client,
- Assurer la traçabilité de la relation client, notamment par l'utilisation de l'informatique,
- Analyser la demande du client par une écoute active,
- Apporter des réponses précises aux demandes d'information et aux réclamations,
- Assurer pour la part qui lui revient le suivi des demandes et réclamations,
- Remonter les avis et suggestions des clients,
- Si nécessaire transférer le contact au bon interlocuteur ou différer la réponse,

Votre profil :

- Bonnes aptitudes relationnelles et empathie,
- Aptitudes à analyser un problème et proposer des solutions,
- Gestion des situations difficiles,
- Utilisation des techniques de communication écrites appropriées : rédaction d'écrits efficaces,
- Bonne capacité d'analyse,
- Avoir le sens de l'écoute et du service client
- Etre capable de travailler en équipe,
- Aptitude à agir avec autonomie et assurance,
- Maîtrise des outils informatiques,

Titulaire d'une formation BAC, BAC PRO OU BAC +, vous justifiez d'une expérience d'au moins 5 années sur un poste en relation client. Votre connaissance du secteur du logement social constituera un plus.

⇒ Envoyer **lettre de motivation, CV et prétentions** par mail ou courrier à Laurent AILLOUD - Direction des RH de Cristal Habitat – 1, place du Forum – 73000 CHAMBERY – l.ailloud@cristal-habitat.fr