

RECRUTE EN CDD – 1 MOIS

UN·E CHARGE·E DE RELATIONS LOCATAIRES SERVICE GESTION DE PROXIMITE / AGENCE CHAPERON VERT

Les fonctions et tâches ne sont pas exhaustives et peuvent être modifiées en fonction des besoins du service.

MISSIONS

Sous l'autorité du responsable d'agence, le(a) chargé(e) de relations locataires est le premier interlocuteur de l'agence. A ce titre, il/elle apporte un premier niveau de réponse et oriente les visiteurs vers les services internes du siège compétents, contribuant ainsi à la qualité de l'accueil et de l'image de l'OPALY.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Accueil physique et téléphonique

- Prend en charge les visiteurs (locataires et prestataires) et l'ensemble des appels téléphoniques pour les informer et les orienter vers leurs interlocuteurs;
- Délivre une série d'information sur la situation courante des locataires en place : renseignement et démarche à suivre pour obtenir un logement, information sur la situation du compte locataire, information sur les modalités de gestion courante (modalités de départ, documents administratif à fournir, assurances...);
- Prend en charge et alerte en cas d'incident survenant à l'accueil ;
- Enregistre, assure un premier niveau de traitement des demandes techniques, suit les actions mises en œuvres, s'assure de la clôture de la demande. Un reporting régulier est effectué.
- Assure le suivi administratif des sinistres.
- Est responsable en lien avec le(a) chargé(e) de secteur de la qualité de la réponse fournie au locataire (pertinence/respect des délais) ; peut être amené(e) à relancer ses interlocuteurs internes et externes à ce titre.

Secrétariat d'agence

- Gère les plannings et agendas de l'encadrement de l'unité de gestion;
- Assure la gestion administrative et matérielle de dossiers qui lui sont confiés ;
- Procède à la préparation des dossiers, au recueil, à la réception, au classement, à la diffusion et à l'archivage d'informations ou de documents.
- Assure la saisie des lettres, rapports, notes, tableaux, procède à l'archivage des documents ;
- Peut rédiger les notes et courriers des dossiers dont il a la charge.
- Mise à jour des tableaux de bord.
- Assure la saisie de certaines données liées à la gestion locative (assurances...)

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

Peut effectuer les encaissements de loyers

CONNAISSANCES ET SAVOIRS-FAIRE

BAC dans le domaine de la gestion immobilière ou expérience dans le logement social : 2 ans.
Maîtrise des outils bureautiques et adaptabilité aux logiciels spécifiques
Connaissances des prestations dues aux locataires
Aisance relationnelle
Rigueur et organisation du travail
Capacité rédactionnelle

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Atteinte des objectifs fixés
Pertinence de l'information délivrée au locataire
Respect des délais de réponse aux réclamations et aux demandes
Qualité de traitement des dossiers
Mise à jour des tableaux de bord
Respect des procédures internes
Qualité de l'accueil
Pertinence de la transmission des informations

COMPÉTENCES CLÉS

Maîtrise des outils bureautiques
Maîtrise des logiciels liés à l'activité
Connaissances techniques et réglementaire du domaine d'activité
Connaissance de l'environnement du logement social
Sens de l'organisation
Respect de la confidentialité
Capacité relationnelle
Rédaction de documents professionnels
Réactivité
Esprit d'initiative
Maîtrise de soi
Sens de la qualité de service rendu

Type de contrat : CDD – 1 mois
Lieu de travail : ARCUEIL / GENTILLY
Salaire : 24 K€
Durée hebdomadaire : 35 H

**Candidature à adresser à : OPALY – 51 rue de Stalingrad – 94110 Arcueil
ressources.humaines@opaly.org**