

Poste à Pourvoir

En qualité de:

AGENT ACCUEIL
1 CDD 6 MOIS TRANSFORMABLE EN CDI - 40 HEURES PAR SEMAINE
POSTE BASE A L'AGENCE NORD

FINALITE DU POSTE :

Rattaché à un Responsable, l'Agent d'Accueil assure l'accueil physique et téléphonique, et renseigne les différents publics.

A ce titre, il représente l'Office en termes d'image.

Suivant son environnement professionnel, le public est composé de demandeurs de logement, de locataires, de partenaires institutionnels, de prestataires, d'entreprises... Il écoute, questionne, informe, oriente et conseille, puis si nécessaire, consigne les demandes et réclamations reçues.

En outre, il réalise des tâches ou activités administratives en lien avec son affectation et les besoins de son entourage professionnel.

ACTIVITES :

Il est en charge notamment :

Accueil

- / Assurer l'accueil physique des visiteurs, apporter des réponses de premier niveau et orienter vers le bon interlocuteur
- / Gérer positivement la relation avec l'interlocuteur
- / Prendre en charge le standard téléphonique et les orienter
- / Mettre en place un filtrage judicieux, prendre en note et retranscrire les éléments essentiels des appels
- / Effectuer les encaissements de loyer
- / Effectuer la saisie informatique des encaissements par CB sur les dossiers locataires
- / Effectuer les tâches administratives relatives à l'accueil des locataires
- / Informer renseigner les locataires en fonction de leurs demandes au moyen du logiciel IKOS
- / Gérer les éventuelles situations de tension et réagir avec pertinence
- / Etre garant de la bonne tenue de la zone d'accueil

Gestion des demandes des locataires et des demandeurs

- / Accueillir et informer les demandeurs de logement
- / Analyser la demande pour orienter vers le bon interlocuteur interne ou externe, si besoin au moyen du logiciel IKOS
- / Contrôler le contenu des dossiers des demandes de logement (pièces principales obligatoires) pour transmission à la Gestion Locative
- / Enregistrer, suivre et mettre à jour les demandes de logement sur informatique avec la création du numéro unique

Gestion des réclamations

- / Rechercher et collecter les informations clés d'une demande et de son contexte pour une prise en compte optimale de celle-ci
- / Apporter et orienter, dans la mesure du possible, des réponses avec l'appui du personnel interne dans la gestion des sinistres
- / Enregistrer et transmettre les réclamations sur tout support

Spécificité agence

- / Assurer la navette courrier interne
- / Apporter une aide au service précontentieux avec édition des décomptes locataires dans le cadre de la préparation des dossiers FSL, maintien ou autre
- / Assurer le phoning, mailing ou envoi de SMS ponctuels pour des locataires accusant du retard de loyer ou locataires partis
- / Gérer la rédaction de courriers administratifs
- / Se déplacer sur site pour contrôle après réclamation
- / Gérer et traiter la demande d'intervention des entreprises sous contrat
- / Assurer la gestion des badges
- / Participer aux états des lieux entrant

COMPETENCES :

/ SAVOIR (Connaissances spécifiques)

1. Fondamentaux de la relation client
2. Outils informatiques
3. Techniques de prévention et résolution de conflits
4. Procédure d'attribution des logements

/ SAVOIR FAIRE (Compétences métier/opérationnelle)

1. Comprendre les besoins et les attentes des locataires
2. Apporter des réponses de 1^{er} niveau dans la gestion d'un contrat de location et sur les procédures en matière de gestion locative et attribution de logement
3. Maîtriser l'utilisation des outils informatiques

/ SAVOIR ETRE (Compétences comportementales)

1. Sens du relationnel, du service et de l'écoute
2. Sérénité et résistance au stress
3. Autonomie et réactivité
4. Organisation et rigueur
5. Discrétion et sens de la confidentialité

PROFIL :

Formations

BAC PRO Secrétariat, formation relation client

Capacité à la communication (écoute, disponibilité, relationnel, sens du contact)

Gestion des appels téléphoniques

REMUNERATION:

- Catégorie I – 2 : brut mensuel 1 729.93 € selon le salaire minimum au sein de la branche professionnelle applicable au 1er janvier 2023.

<p>CV et lettre de motivation à transmettre au plus tard le 17 mars 2023 à 16 heures OPH 65 Direction des Ressources Humaines – 28 rue des Haras – CS 70816 – 65008 TARBES Cedex</p>
--