

RECRUTE

Un Opérateur Central Téléphonique (F/H)

CDI

Catégorie Employé

MISSIONS

Au sein de notre siège social de Laval (situé en face de la gare) et sous la responsabilité de la Directrice des actions commerciales et de la conformité, vous intégrez une équipe composée de 4 téléopératrices. Dans ce cadre, vous assurez l'accueil, l'information, le conseil, l'assistance des publics par téléphone dans un souci de qualité de service et vous effectuez la passation des enquêtes qualité externes pour certains services.

Vos missions principales sont les suivantes :

- Prendre en charge les appels et assurer des réponses de premier niveau (tous domaines : locatifs, techniques...) ou les transférer
- Identifier le besoin, la demande et la gérer selon son degré d'urgence
- Traiter les appels à partir d'outils supports et enregistrer les réclamations des locataires dans l'outil dédié
- Donner les renseignements de premier niveau : constitution d'un dossier logement, information sur un contrat de location, problème de fonctionnement sur un équipement
- Traiter les rapports d'astreinte
- Enregistrer les renouvellements d'attestations d'assurance des locataires
- Assurer les appels sortants : contrôle contrats prestataires, enquêtes périodiques
- Constituer, actualiser un fond de documentation et les bases de données

PROFIL SOUHAITÉ

De formation BAC + 2, vous justifiez d'une première expérience réussie sur un poste similaire.

Sens de la relation client, capacité d'écoute et de reformulation sont des qualités essentielles pour réussir à ce poste, au sein d'une entreprise à vocation sociale.

Enfin, vous savez travailler en équipe et assurer un reporting régulier auprès de votre responsable

CONDITIONS ET AVANTAGES

- Poste à pourvoir en CDI au siège situé en face de la gare SNCF à temps complet
- 18 jours de RTT, 29 jours de congés payés
- Ticket restaurant, mutuelle, prévoyance, prime d'intéressement

Rejoignez-nous..

**Si vous souhaitez nous rejoindre, merci d'adresser votre
candidature (lettre de motivation + CV) à
recrutement@mayenne-habitat.fr**