


Conseiller cri (H/F)

08000 CHARLEVILLE MEZIERES [Accéder à l'annonce en ligne](#)


 Contrat de travail temporaire

 01/07/2026

 Durée : 44 jours

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 13.5 / Heure

L'entreprise

Acteur engagé et majeur du logement social dans son département, notre organisme gère un parc immobilier d'envergure. Afin de renforcer notre Centre de Relation Locataires (CRL) rattaché au Service Communication, nous recherchons un(e) Conseiller(e) Relation Locataires (H/F). Au cœur de notre stratégie de service et de proximité, vous serez l'interlocuteur privilégié de nos résidents.

Le poste

Sous la responsabilité du Responsable de service, vous assurerez la réception, l'analyse et le suivi des sollicitations des locataires par canaux téléphoniques et électroniques.

Gestion de la relation client :

Assurer l'accueil téléphonique et électronique des locataires avec un haut niveau de qualité et de bienveillance.

Écouter, analyser, aider à l'expression des besoins (notamment pour les publics fragiles) et reformuler les demandes.

Apporter une réponse personnalisée et adaptée de premier niveau en vous appuyant sur l'historique du locataire et les procédures internes.

Enregistrer rigoureusement toutes les sollicitations sur l'outil de gestion interne.

Transmettre les demandes complexes ou nécessitant une expertise terrain aux services internes compétents.

Promouvoir notre espace numérique et accompagner les locataires dans l'utilisation de leur extranet.

Gestion technique et administrative :

Déclencher les commandes d'interventions techniques urgentes ou passer des commandes auprès des fournisseurs sous contrat.

Assurer la prise de rendez-vous et réaliser les relances nécessaires auprès des entreprises partenaires.

Effectuer des campagnes d'appels sortants spécifiques.

Réaliser les tâches administratives courantes du service (saisie d'attestations, édition, publipostage et mise sous pli de courriers).

Le profil recherché

Profil recherché Formation & Expérience :

Titulaire d'un diplôme de niveau Bac+2 dans le domaine de l'accueil, de la relation client ou de la gestion des usagers, OU doté(e) d'une expérience terrain significative équivalente.

Compétences et connaissances :

Maîtrise complète des outils bureautiques courants.

Une appétence ou des notions en vocabulaire technique lié au bâtiment (plomberie, électricité, chauffage) constituent un réel atout pour faciliter le pré-diagnostic des pannes.

Excellente expression écrite et orale.

Qualités professionnelles :

Sens aigu de l'écoute, de l'empathie et de la reformulation.

Rigueur administrative, sens de l'organisation et esprit d'équipe.

Excellente gestion du stress, maîtrise de soi et diplomatie face à des situations complexes ou des usagers mécontents.

Respect absolu de la confidentialité et discrétion professionnelle.