

Description

La fonction de responsable du Service Clientèle ou Customer Happiness Officer occupe chez Logis-Gest **une fonction clé**.

Premier point de contact avec les clients copropriétaires, le CHO est aussi l'interface entre ces derniers, les gestionnaires de dossier et les fournisseurs.

Contributeur de l'image de Logis-Gest, sa mission est d'assurer la qualité de nos services auprès de nos clients. Cette qualité dépend, entre autres, du suivi des appels entrants et e-mails et du suivi en matière d'interventions techniques (dépannage, réparation, mise en conformité) relatives aux parties communes des immeubles en gestion. Par ailleurs, l'obtention dans les délais des offres et devis qui seront présentés lors des Assemblées Générales contribue également à la satisfaction des clients.

Le CHO a également un rôle de « **contrôleur de qualité** » : qualité des services fournis par les fournisseurs ainsi que la qualité de la gestion des dossiers en veillant à éviter une surcharge de travail aux gestionnaires.

Vos tâches

Au quotidien :

- Traitement des appels entrants et e-mails de première ligne et assurer le suivi des interventions et devis
- Gestion des files de tickets entrants gérés dans la plateforme FrontApp
- Centralisation des données fournisseurs par type d'activité
- Suivi des interventions vers les clients copropriétaires (confirmation de l'intervention, communication, suivi après-vente et suivi facture)
- Suivi des délais et de la qualité des interventions avec les fournisseurs
- Suivi et récolte des devis et offres relatives aux travaux, fournitures et autres services (nettoyage, jardinage, entretien technique,...) résultants de demandes faites en AG ou encore de sinistres.

Avec l'équipe :

- Vous réfléchissez et faites des propositions pour améliorer le service à la clientèle
- Vous communiquez sur le retour client et assurez le suivi après-vente en impliquant le gestionnaire concerné
- Vous recherchez de nouveaux fournisseurs et évaluez les fournisseurs existants
- Vous négociez les contrats-cadres ou tout au moins les SLA attendus
- Vous rencontrez de manière hebdomadaire chaque gestionnaire et leur donner un statut des actions en cours sur base d'une mise à jour de leurs demandes d'intervention et demandes de devis.

Offre

- Un contrat à temps plein
- Un environnement de travail stimulant

- Un job riche en responsabilités et une grande variété de domaines à explorer à travers les différentes questions et interventions qui se présentent à vous
- L'utilisation d'outils de gestion innovants pour un service de qualité et un grand confort en tant qu'utilisateur
- La possibilité de se former de manière continue et poursuivre son évolution
- La possibilité de télétravailler
- Des chèques repas

Profil

Must-to-have :

- Vous êtes d'abord et avant tout un bon communicateur, bilingue (N/F) (Ou vous lancer dans l'apprentissage d'une langue ne vous fait pas peur) ;
- Vous êtes organisé.e, structuré.e ;
- Vous avez une expérience dans un Contact Center, Service Commercial ou Achats et/ou dans le domaine de l'immobilier ;
- Vous êtes curieux.se et avez une soif d'apprendre, des avantages qui vous permettront de vous familiariser rapidement avec les nouvelles technologies et processus ;
- Les méthodes de gestion de stress face aux imprévus et problèmes à solutionner rapidement n'ont aucun secret pour vous ;
- Vous êtes orienté.e client et vous avez un sens commercial, qualités qui vous permettront de véhiculer une image positive de Logis-Gest.

Nice-to-have :

- Vous êtes une source inépuisable d'idées, de suggestions afin de toujours améliorer nos service ;
- Votre sourire rayonne à travers le téléphone 😊