

Intitulé du poste **ASSISTANT GRC-ACCUEIL**

MAJ 08/03/2022

Fiche Emploi : Accueil et Secrétariat

Environnement du poste

Nécessite des déplacements occasionnels sur le département
Flexibilité dans les horaires
Le Permis B est obligatoire

Mission, Finalité

Accueillir, renseigner et orienter les locataires ou demandeurs de logement ainsi que les prestataires extérieurs et partenaires institutionnels.
Assurer l'accueil physique et téléphonique.
Enregistrer les réclamations.

Positionnement

Service d'appartenance : Agence
Poste N+1 : Responsable Agence

Activités Principales

Réaliser la gestion administrative

- Traiter, rédiger courriers, comptes rendus et les messages de l'astreinte
- Gérer, centraliser et enregistrer les réclamations techniques et des troubles de voisinage de 1er niveau et si besoin contacter les entreprises sous contrat
- Gérer l'alerte fuite
- Gérer les RDV de visites de courtoisie
- Animer la vitrine commerciale (AHCO et ASCO)
- Enregistrer la demande de logement
- Rédiger les notes locataires
- Mettre en place le prélèvement automatique et préparer les étiquettes Idéal
- Classer et archiver
- Saisir le planning remis par les entreprises sur les agendas

Etre l'interface entre l'Office et tout intervenant externe et interne

- Assurer l'accueil physique et téléphonique dans un souci de qualité du service rendu
- Diffuser des informations aux locataires (loyer, charges, modes de paiements...)
- Alerter en cas de problème de sécurité
- Contribuer aux animations pour développer le lien social

Engagements QUALITE

ORIENTER A CHAQUE ETAPE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

- Afficher les règles d'attribution dans les lieux d'accueil et sur le site internet
- Orienter et répondre aux questions
- Tenir compte de l'enregistrement des demandes sur le serveur national

ASSURER LE BON DEROULEMENT DE LA LOCATION

- Entretien de courtoisie par tél, face à face ou enquête
- Faire une réponse à toute insatisfaction adressée de manière écrite
- Suivre la gestion des réclamations
- Accuser réception dans les 8 jours de toute réclamation écrite concernant les troubles de voisinage

TRAITER LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUES

- Informé du traitement des DIT

Activités Complémentaires

Etre le binôme de l'Assistant GRC, sur la gestion des urgences et priorités.

Compétences-clés

- Connaissance du Patrimoine de l'Office
- Capacités rédactionnelles
- Aptitude à gérer les situations conflictuelles
- Aisance avec le domaine technique
- Capacités d'analyse d'un budget

Compétences transverses

- Sens du service client
- Esprit d'équipe
- Devoir de réserve, discrétion
- Adaptabilité
- Sens de l'écoute
- Gestion des priorités
- Aisance relationnelle
- Sens de la communication
- Autonomie
- Capacités d'analyse
- Rigueur
- Pédagogie

Profil du poste

Bac+2

Expérience de 2/3 ans souhaitée