

# RESPONSABLE DE SERVICE CLIENTELE (après-vente)

## PROMOTION IMMOBILIERE (h/f/x)

### **Le job de responsable de service clientèle chez Habitat + :**

Notre responsable service clientèle aura pour mission de répondre aux demandes des clients après la livraison de leur appartement/maison, de traiter au mieux leur réclamation, tout en veillant aux intérêts d'Habitat+.

Il veillera à la levée de toutes les remarques reprises dans le PV de la réception unique de leur appartement / maison, en organisant les interventions des différents sous-traitants concernés.

Grâce à sa parfaite connaissance des aspects techniques, des normes et du cadre légal, il sera capable d'identifier ce qu'est un service après-vente. Après une visite chez le client et quand la prise en charge est confirmée, il mettra tout en œuvre pour aboutir dans les plus brefs délais en organisant et planifiant les interventions nécessaires. Il s'assurera de la bonne fin des actions correctives et communiquera les informations aux clients. Il rédigera des rapports et comptes rendus. Son analyse lui permettra de proposer des mesures préventives à appliquer en cours de construction, dans un continuel objectif d'amélioration de la qualité. Il prendra en charge le suivi des dossiers litigieux.

Il sera également responsable de la coordination des interventions avant les portes ouvertes des résidences / maisons.

Pour réaliser ses missions, le responsable service clientèle sera continuellement en contact avec les sous-traitants et avec nos propres ouvriers. Il gèrera le planning de ceux-ci, avec une vue J + 6 mois. Il collaborera quotidiennement avec l'équipe du service clientèle pour permettre un échange optimal des informations en interne. Il rapportera toutes les informations nécessaires au manager opérationnel pour lui permettre d'avoir une vision claire de la situation en temps réel.

### **Les compétences attendues :**

- On vous décrit comme étant une personne empathique, à l'écoute et qui a une autorité naturelle ?
- Vous avez acquis avec le temps des connaissances techniques importantes dans le domaine de la construction ?
- Vous aimez les défis ?
- Vous aimez travailler en équipe et partager les informations ?
- Vous communiquez facilement et saisissez rapidement les tenants et aboutissants de toute action ?
- Vous avez une parfaite maîtrise tant du langage verbal qu'écrit ?

Les qualités et compétences indispensables sont:

- l'empathie et la capacité d'écoute
- l'assertivité et l'intégrité
- une bonne communication des messages positifs et négatifs, tant oralement que par écrit
- la gestion des conflits et la maîtrise de soi

- une grande capacité d'analyse
- le jusqu'au-boutisme
- la rigueur, la précision, la planification
- la parfaite maîtrise de la suite office et une aisance au niveau informatique

**Mais encore :**

Tu partages nos valeurs et le respect de l'humain est au centre de tes préoccupations (tes collègues, tes partenaires, tes clients)

Tu ne veux pas juste travailler, tu veux un job qui te permet de faire ce que tu aimes tous les jours, en parfaite autonomie

Tu veux un climat de travail serein, dans lequel règne la confiance

Tu veux être respecté et t'épanouir pleinement professionnellement

Parce que ce n'est pas du marketing mais bien une réalité chez Habitat +, n'hésite plus et envoie ton CV à **laetitia.degembe@habitatplus.be**

**Nous sommes impatients de te rencontrer !**