



Responsable service clientèle (après-vente) promotion immobilière (h/f)

- 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 ?

Alors ce job est fait pour vous !

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. 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 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

Je suis impatiente de faire votre connaissance : laetitia.degembe@habitatplus.be