

## Annonce Chargé de relation client

Coopérative HLM spécialisée dans la construction de programmes d'accèsion sociale en Ile-de-France avec près de 200 logements par an individuels ou collectifs, COOPIMMO a pour objectif de favoriser le parcours résidentiel des locataires vers l'accèsion sécurisée.

COOPIMMO est ainsi devenue l'une des premières productrices de PSLA en Ile-de-France et est pionnière sur la question du BRS au niveau national.

Inscrite dans une démarche de qualité de service, COOPIMMO recherche son chargé de relation client.

Sous l'autorité du Directeur général de Coopimmo, vous êtes référent des acquéreurs dès la signature des actes de vente ou de location-accession et pendant tout leur parcours de nouveau propriétaire, y compris après leur entrée dans les lieux lorsqu'ils sont encore coopérateurs. Vous êtes également garant de la qualité du service proposé à nos clients et des procédures internes pour atteindre l'objectif de qualité recherché.

Le poste comprend une dimension terrain et relationnelle forte ; ainsi qu'organisationnelle. Le poste nécessite de nombreux déplacements en Ile de France, le permis de conduire est indispensable.

### Fiche de poste :

#### Principales tâches ( non exhaustives) :

- Participer à la mise en place d'une démarche qualité centrée sur l'accompagnement et la satisfaction des acquéreurs
  - Participer à l'élaboration des procédures internes nécessaires au bon suivi et à l'amélioration continue de la relation avec les acquéreurs.
  - Participer à la mise en place d'une charte d'engagement qualité et relation acquéreurs.
  - Piloter des enquêtes régulières de la satisfaction des acquéreurs et mettre en place des questionnaires systématiques. Analyser et diffuser les résultats au sein de l'équipe, participer à la définition des mesures correctives ou de progression.
- Participer à la mise en place des outils dédiés à la relation acquéreurs
  - Accompagner la démarche de digitalisation de la relation acquéreurs (espace client, coffre-fort numérique, ticketing, ...).
  - Développer et actualiser régulièrement les supports de communication et d'information des acquéreurs (web et print).
  - Accompagner la mise en place des outils de suivi des acquéreurs, de leurs demandes d'informations, de leurs réclamations, de leurs suggestions.
- Assurer à chaque étape la relation avec les acquéreurs
  - Entre l'acte de vente et la livraison du logement :
    - Informer régulièrement sur l'avancement du chantier
    - Organiser les événements acquéreurs (1<sup>ère</sup> pierre, échantillons, logement témoin, cloisonnement, inauguration)

- Préparer la livraison du logement, réaliser notamment l'information officielle des acquéreurs sur les dates de livraison
  - A la livraison du logement :
    - Procéder à la livraison du logement, à la remise des clés et à l'état des lieux
    - Informer les acquéreurs sur les garanties dont ils bénéficient
  - Après la livraison du logement :
    - Etre le point d'entrée des réserves, réclamations et demandes d'intervention des acquéreurs
    - Assurer le suivi des demandes et le respect des délais d'intervention.
    - Piloter les formations nouveaux acquéreurs avec les partenaires.
  - Tout au long du parcours, répondre aux sollicitations diverses des acquéreurs provenant des différents médias.
  - Assurer le suivi, avec l'appui juridique nécessaire, des éventuels contentieux avec des acquéreurs.
- Participer au développement du fait coopératif
    - Soutenir et accompagner les projets en habitat participatif
    - Soutenir et accompagner les initiatives des résidents
    - Piloter les évènements qui associent les coopérateurs, notamment l'AG annuelle de Coopimmo et d'autres évènements à créer pour susciter la participation
  - Liens fonctionnels au sein de l'équipe
    - Avec le pôle projet, notamment les chargés d'opération pour l'avancement de l'opération
    - Avec le pôle vente, pour la passation des dossiers acquéreur au moment des signatures d'actes et les interfaces avec l'administration des ventes entre la signature et la livraison.
    - Avec le responsable technique, pour la transmission et le suivi de l'ensemble des réserves techniques
    - Avec la responsable administrative, pour la vie de la société Coopimmo et notamment les AG.

### **Formation ou compétences requises**

Bac + 2/3 en professions immobilières, relation client ou commerciale, avec une expérience de 3 ans dans un poste similaire.

La connaissance du logement et des démarches qualité est un plus.

Très bon relationnel

Intérêt pour le travail de terrain

Sens de l'organisation et du travail en équipe

Autonome, rigoureux

Bonnes connaissances informatiques

Permis de conduire impératif

**POUR POSTULER : [recrutement@idfhabitat.fr](mailto:recrutement@idfhabitat.fr)**