

Agent d'accueil

L'agent d'accueil assure l'accueil physique et téléphonique des locataires et des tiers au sein de l'agence de proximité. Il/elle exécute des tâches administratives courantes. Il/elle gère la relation avec les prospects en lien avec les chargés de promotion immobilière.

| <u>Direction / service</u> | <u>Supérieur hiérarchique</u> | <u>Statut / classification</u> |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Direction de la clientèle et de la proximité | <ul style="list-style-type: none">• Responsable d'agence | <ul style="list-style-type: none">• C1N2 |

Activités principales

- assure l'accueil de l'agence
- répond aux renseignements de premier niveau des visiteurs
- assure le premier contact avec les prospects suite aux retours d'annonces et/ou demandes exprimées à l'accueil

Activités secondaires

- supplée, sur sollicitation, le chargé de promotion immobilière pour les rappels de prospects et le chargé de gestion locative sur les aspects administratifs (saisies des attestations d'assurances, réception des documents pour préparation de la CAL...)

Environnement et conditions de travail

- travail en structures décentralisées
- interactions fréquentes en interne avec les équipes rattachées à l'agence
- interactions fréquentes en externe avec les prospects, les locataires

Description détaillée du poste

- est chargé de l'accueil physique et téléphonique de l'agence
- répond aux renseignements de premier niveau des locataires et des prospects
- traite les sollicitations courantes des locataires (délivrance de quittances et remise de documents relatifs à l'activité de la structure)

- gère les encaissements (chèques bancaires, cartes de crédit, espèces en lien avec un impayé) et en assure le traitement informatique (validations sous ULIS)
- assure la promotion du paiement par prélèvement automatique, par Internet et tout autre moyen à venir
- veille à la bonne tenue de l'espace d'accueil et à la mise à jour des informations à disposition des locataires (affichage, notes diverses, annonces)
- saisit les réclamations locataires sur I-GRT
- réceptionne et expédie le courrier interne et externe

Formation et profil

- de formation bac/bac pro accueil relation clients et usagers ou de niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience

Connaissances

- maîtrise des outils bureautiques

Compétences opérationnelles

- rigueur et organisation
- connaissances en technique de gestion des conflits
- aptitude au travail en équipe

Compétences comportementales

- aisance au contact de la clientèle
- sens de l'écoute
- résistance au stress