



LOT HABITAT

Recrute en interne



**Un référent clientèle (H/F) - EN CDI
Poste à pourvoir dès que possible –
basé sur CAHORS / Déplacement sur le Département du Lot
Au sein du Pôle Proximité**

Le pôle Proximité garantit la qualité du service rendu aux locataires des résidences de Lot Habitat : gestion des réclamations, médiation, concertation locative et projets de résidences. Ce pôle reste un des fleurons de la qualité de service de Lot Habitat, en dialogue permanent avec les locataires.

Principales missions :

Personne de terrain et polyvalente, vous savez mener à bien les missions qui vous sont confiées, tant sur le plan technique qu'administratif.

➤ **Réalisation des états des lieux entrants et sortants :**

- Réaliser les pré-visites, états des lieux et rapports de mutation sur l'ensemble du patrimoine,
- Engager les commandes de remise en état suite aux états des lieux sortants auprès des prestataires ou de la régie interne et rendre compte à son supérieur hiérarchique,
- Suivre la mise en location des logements, faire visiter les logements vacants,
- Contrôler les interventions des entreprises,
- Assurer le suivi des travaux de remise en état des logements,
- Assurer le suivi des interventions de nos prestataires et veiller à la bonne exécution

➤ **Suivi de l'entretien des résidences :**

- Planifier les prestations externes et contrôler l'exécution des marchés passés,
- Vérifier le travail des agents de proximité et/ou de prestataires,
- Assurer le suivi administratif des dossiers dans son domaine d'activités

➤ **Relation de médiation et de proximité avec les locataires :**

- Réaliser le traitement journalier du suivi d'affaire,
- Assurer un rôle de médiation pour les troubles de voisinage 1er niveau,
- Signaler les actes de vandalisme et suivre la procédure de traitement,
- Veiller au maintien de la qualité d'utilisation des biens communs,
- Représenter l'organisme bailleur dans les relations avec les locataires,
- Travailler en lien avec les équipes d'accompagnement social pour signaler les situations nécessitant leur intervention

Compétences : Connaître les principes de fonctionnement d'un organisme HLM et les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires - Connaître les fondamentaux de la relation clients - Capacités d'analyse et de synthèse - Maîtrise de l'outil informatique - Communication et valorisation de l'image interne et externe- Rigueur de gestion

Profil : Bac + 2 ou diplôme équivalent ou niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience

Statut : CDI – temps plein – Salaire selon l'expérience