

AVIS D'APPEL A CANDIDATURE

CHARGÉ D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

--

CDI – Temps complet
Postes à pourvoir au 02/11/2026

Dans le cadre du renforcement de la qualité du service rendu aux locataires et aux usagers, l'OPH de la CAPA met en place une plateforme téléphonique dédiée, « All'OPH », et recrute un(e) chargé(e) d'accueil téléphonique.

Acteur du logement social sur la Corse du Sud, l'OPH de la CAPA assure la gestion, l'entretien et le développement de son patrimoine immobilier tout en plaçant la qualité de service aux locataires au cœur de ses missions.

Rattaché(e) au Pôle Relation Client, vous assurerez la prise en charge des sollicitations téléphoniques des locataires et des usagers. Interlocuteur(trice) privilégié(e) de nos clients, vous participerez activement à l'amélioration continue de la qualité de service.

Vous êtes un interlocuteur privilégié des locataires et participez activement à l'amélioration continue de la qualité de service.

À ce titre, vos missions seront notamment les suivantes :

Missions principales

- Assurer l'accueil téléphonique des locataires et usagers ;
- Identifier et apporter un premier niveau d'information sur les démarches et services de l'OPH ;
- Recueillir les informations nécessaires à la compréhension et au traitement de la demande ;
- Orienter l'interlocuteur vers le service compétent ;
- Transmettre les informations recueillies aux services concernés ;
- Assurer la traçabilité des appels et des informations importantes communiquées ;
- Enregistrer et saisir les réclamations sur le logiciel interne ;

Missions complémentaires

- Participer à la mise en œuvre de campagnes ponctuelles de communication téléphonique ;
- Contribuer à l'amélioration des scripts et des supports d'appels ;
- Faire remonter au responsable de service les difficultés ou demandes récurrentes constatées ;
- Participer à l'identification des besoins d'information des locataires ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et de la fiabilité des données recueillies.

Profil recherché

Vous êtes titulaire d'un Bac ou d'un diplôme de niveau Bac +2 minimum dans le domaine de l'accueil où vous bénéficiez d'une expérience équivalente.

Vous justifiez idéalement d'une expérience sur un poste similaire, dans le secteur du logement social ou de la relation client.

Vous êtes reconnu pour :

- Votre sens du service ;
- Votre capacité d'écoute ;
- Votre capacité de communication ;
- Votre aisance relationnelle et rédactionnelle ;
- Votre rigueur ;
- Votre sens de l'organisation ;
- Votre autonomie ;
- Votre esprit d'équipe ;
- Votre capacité à proposer des solutions ;
- Votre maîtrise des outils informatiques et numériques.

Une connaissance du logement social constitue un atout.

Les candidats sont invités à transmettre un CV et une lettre de motivation à office@ophcapa.fr au plus tard le 16/10/2026.