

Fiche de poste – Chargée de clientèle

Description du poste :

En binôme avec le responsable de l'opération, elle l'assiste dans sa mission et assure le secrétariat administratif des projets.

Elle s'occupe en particulier de la relation avec les clients acquéreurs tout au long de la vie du projet. Elle s'assure de la bonne prise en compte des demandes particulières des clients, et de la mise à jour des informations qui leurs sont rattachées.

Elle participe aux phases clés du chantier pour permettre la livraison des clients conformément aux objectifs de délai, de coût et de qualité convenus.

Elle participe à la conception des documents de vente en apportant sa connaissance des souhaits récurrents des clients.

Elle dispose d'une bonne capacité relationnelle avec la clientèle en particulier, mais aussi l'ensemble des parties prenantes à la construction telles que les promoteurs clients de la société, les maîtres d'œuvre, les bureaux d'études, les organismes de contrôle, les administrations, les entreprises, les riverains et les confrères.

Elle maîtrise l'ensemble des outils informatiques, des principaux logiciels de bureautiques et a le goût pour l'utilisation d'outils innovants.

Elle fait preuve d'ouverture aux techniques innovantes et est force de proposition pour améliorer les outils et méthodes de la société dans le but de mieux servir les clients.

Elle accepte de se former pour étoffer ses compétences en fonctions des besoins de la société, afin de toujours mieux servir les clients, promoteurs et acquéreurs.

Elle sait faire preuve d'une grande autonomie.

Elle dispose d'une excellente rigueur, d'une excellente capacité d'organisation et de priorisation des tâches.

Elle est mobile pour aller sur les chantiers ou auprès des clients suivant les besoins du projet.

Elle participe à la vie de la société par sa bonne humeur et sa bienveillance.

Elle participe au rayonnement de la société en participant à l'animation du réseau des partenaires

Valeurs clés :

BIENVEILLANCE – CONFIANCE – CREATIVITE

Liste des taches :

Relai du responsable du projet sur le chantier en cas d'absence

Enregistrement des contrats de réservation et ouverture du dossier client

Demande de renseignements concessionnaire

Interlocuteur privilégié du client tout au long de l'opération, au travers de :

- Mise à jour de la diffusion d'information sur l'avancement (reportage photo, communication client tout au long du chantier)
- Rendez-vous de validation des plans électriques et de prise en compte
- Organisation du recueil et de la validation des témoins techniques / logements techniques
- Gestion des demandes de travaux modificatifs acquéreurs (T.M.A.) à la suite du rendez-vous de signature notaire
- Gestion de l'interface client / entreprise pour les demandes de T.M.A.
- Diffusion de l'information relative aux T.M.A., vérification in situ des mises en œuvre des T.M.A.
- Visite de chantier des acquéreurs en phase cloisons doublage (validation des modifications)
- Rendez-vous de pré-livraison (si prévu sur le projet)
- Rendez-vous de livraison client en assistance du maître d'ouvrage
- Organisation/Visite de fin de mois post livraison (si prévu sur le projet)
- Organisation /Visite de fin d'année de parfait achèvement (si prévu sur le projet)

Mise en œuvre des bilans d'opérations ayant pour objet l'amélioration continue de la société

Constitutions des dossiers clés :

- Participation la constitution des documents de vente
- Dépôt de pièces notaires
- Dossier de consultation des entreprises
- Dossier marchés
- Dossier d'assurance D.O.
- Dossier de livraison

Reporting

Mise à jour des tableaux de bord et tableaux de suivi des projets

Animation des réseaux de partenaires