



<https://latribunelibre.com/emploi/charge-de-relations-clients-f-h-31>

Chargé de Relations Clients F/H

Description

Foncia filiale du groupe Emerica et leader sur les services immobilier, recrute !

Avec déjà + 600 agences et 10 000 salariés sur tout le territoire, notre développement se poursuit en France et à l'international.

Notre ambition est d'être l'acteur de référence des services immobiliers résidentiels, reconnu pour sa qualité de service et le développement de services innovants.

Vos futures missions et responsabilités

Vous êtes le point d'entrée des flux entrants (appels téléphoniques, messages électroniques, courriers) des clients, fournisseurs et prospects, dans une optique d'amélioration de la qualité de service et de fidélisation des clients.

Vous assurez le recueil et la prise en charge des demandes afin de les qualifier et d'apporter un premier niveau de réponses et d'actions pouvant être réalisées sans support d'une autre fonction, dans le respect des normes et procédures définies par le groupe.

Vous aurez pour principales missions :

1. Conseil et relationnel

- Assurer la réception des appels téléphoniques, messages électroniques et courriers
- Qualifier et analyser les demandes afin de les traiter ou de les rediriger vers le bon interlocuteur en effectuant un transfert accompagné
- Être en mesure de reconnaître et de qualifier un client prospect sur l'ensemble des offres FONCIA et l'orienter vers l'interlocuteur adéquat
- Participer à des activités de réalisation d'enquêtes de satisfaction, d'opérations de fidélisation etc.
- Transmettre aux clients les documents de gestion accessibles dans les outils
- Accompagner les clients dans leur navigation dans l'outil afin qu'ils se familiarisent avec les interfaces et sachent où trouver les informations dont ils ont besoin

2. Gestion administrative

- Enregistrer toutes les demandes dans la base de données clientèle et assurer leur suivi informatique dans les outils mis à disposition
- Vérifier, renseigner et mettre à jour les informations contenues dans le fichier client

Organisme employeur

Foncia

Type de poste

Temps plein

Secteur

ADMINISTRATION D'IMMEUBLES
ET AUTRES BIENS IMMOBILIERS

Lieu du poste

France

Date de publication

4 mars 2026 à 18:03

Valide jusqu'au

03.04.2026

Ce que nous offrons :

- L'opportunité de travailler au sein d'une entreprise en plein essor et en plein tournant digital.
- Un environnement de travail stimulant et collaboratif en travaillant au cœur de la vie de tous.
- Des opportunités de mobilité, transversale, hiérarchique ou encore géographique, il y a forcément une agence près de chez vous !
- Un accompagnement sur mesure via des outils internes : plateforme d'intégration, de mobilité interne et de formation.

Vous demain :

- **Technologies** : Apple avec suite Office – logiciel de gestion : Millenium (Intuitif et conçu en interne pour participer à l

Qualifications

Vous aujourd'hui :

Vous justifiez d'une première expérience sur un poste similaire où vous avez eu à gérer un standard téléphonique et une relation client.

- Vous maîtrisez le français, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral
- Vous êtes curieux, autonome et rigoureux
- Vous êtes reconnu.e pour votre réactivité, votre aisance relationnelle et votre orientation client
- Travailler en équipe est essentiel pour vous

Chez nous, tous les diplômes, tous les âges, tous les parcours, tous les lieux de vie sont les bienvenus.

En un mot : **Rejoignez Foncia !**

Processus de recrutement

Nous souhaitons le processus le plus fluide possible pour aller à l'essentiel :

1. Entretien avec l'équipe Recrutement : pour vous présenter plus en détail le poste, l'entreprise, ses politiques et avantages, échanger sur votre parcours et répondre à vos premières questions
2. Entretien en agence avec le(s) manager(s) : si le retour est positif des deux côtés, rendez-vous en présentiel à l'agence pour approfondir les enjeux du poste et vous familiariser avec votre futur environnement
3. Et... c'est terminé ! si tous les feux sont au vert, nous vous formulons une proposition de nous rejoindre et votre parcours d'intégration peut commencer.