



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-de-centre-dappels-f-h-3>

Responsable de centre d'appels F/H

Description

Rattaché(e) à la Direction de la performance interne et qualité de service, vous assurez la qualité du premier contact avec Habitation moderne.

À la tête d'un Centre de la Relation Clients composé actuellement de 4 collaborateurs, vous combinez management, pilotage de l'activité et participation opérationnelle.

Vos missions seront les suivantes :

- Participer activement à la prise d'appels et traiter les situations complexes.
- Garantir la qualité de la prise en charge et les indicateurs de performance (taux de décroché, DMT...).
- Encadrer, accompagner et développer les compétences de l'équipe.
- Organiser les activités annexes (sollicitations écrites, assurances locatives).
- Assurer le reporting et contribuer à l'amélioration continue.

Qualifications

Vous maîtrisez les principes de la relation client B2C et êtes reconnu(e) pour votre leadership, votre sens du collectif et votre capacité d'adaptation.

À l'aise aussi bien dans le management d'une petite équipe que dans l'activité opérationnelle, vous savez ajuster votre posture en fonction des situations.

De formation BAC+2/3, vous justifiez d'une expérience confirmée en centre de relation clients ou centre d'appels, incluant un rôle de management.

Ce que nous vous proposons :

Titres restaurant d'une valeur de 11 Euros / Mutuelle prise en charge à 70% / Remboursement des transports en commun à 75 % / Prévoyance / Retraite supplémentaire (4%) / Intéressement / Diverses primes – 13ème mois / Vendredi après-midi non travaillé / Forfait mobilité durable / CET / CSE

Organisme employeur

HABITATION MODERNE

Type de poste

Temps plein

Secteur

LOCATION DE LOGEMENTS

Lieu du poste

67482, STRASBOURG,
STRASBOURG, France

Salaire de base

35000 € - Salaire de base
45000 €

Date de publication

8 janvier 2026 à 12:03

Valide jusqu'au

04.02.2026