



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-services-et-experience-clients-region-f-h>

## Responsable services (et expérience) clients région F/H

### Description

Foncia, filiale du groupe Emeria, 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

Dans un contexte de transformation et d'évolution des attentes clients, nous recherchons un.e **Responsable Services (et Expérience) Clients Région F/H** capable de porter notre ambition d'excellence client.

**Votre mission si vous l'acceptez :** véritable chef d'orchestre de l'expérience client sur votre territoire, vous superviserez entre 40 et 70 collaborateurs répartis sur plusieurs sites et serez garant.e de la performance globale de l'expérience client de la région (déplacements réguliers).

### Vos responsabilités :

- Manager transversalement les équipes de service client sur différents sites,
- Analyser les indicateurs de performance et mettre en place des actions correctives,
- Accompagner le changement et embarquer les équipes dans les transformations,
- Déployer et piloter la stratégie d'expérience client à l'échelle du District (région),
- Identifier les moments critiques du parcours client et orchestrer leur optimisation,
- Développer une culture client transversale auprès de l'ensemble des équipes.

### 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,
- Un accompagnement sur mesure via des outils internes : plateforme d'intégration, de mobilité interne et de formation.

### Vous demain :

**Organisme employeur**  
Foncia

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
ADMINISTRATION D'IMMEUBLES  
ET AUTRES BIENS IMMOBILIERS

**Lieu du poste**  
75109, PARIS 09, PARIS, France

**Date de publication**  
12 janvier 2026 à 14:03

**Valide jusqu'au**  
11.02.2026

- **Technologies** : Apple avec suite Office – logiciel de gestion : Millenium (Intuitif et conçu en interne pour participer à la digitalisation de l'entreprise).
- **Avantages** : participation, tickets restaurant, programme de cooptation, CSE (subvention annuelle). Des honoraires réduits pour les services Foncia (achat, location, location de vacances, diagnostics, travaux, assurances) et des avantages chez nos partenaires (location voiture, téléphonie, etc).
- **Conditions** : rémunération fixe + variable sur objectifs, mutuelle et prévoyance, remboursement titre de transport à 50%, véhicule de service, RTT et 13ème mois.
- **Mission Handicap** : à disposition de tous nos salariés.

## **Qualifications**

### **Vous aujourd'hui :**

- Expérience confirmée en management des services clients dans des secteurs d'activité B2C,
- Excellentes compétences en leadership et animation d'équipes,
- Capacité à apporter des solutions innovantes aux problèmes complexes,
- Connaissance du secteur immobilier appréciée,
- Orientation résultats et vision stratégique.

Vous est reconnue.e pour vos compétence managériales, de gestion de projet et votre capacité à fédérer des équipes ?

Vous maîtrisez parfaitement les enjeux de l'expérience client ?

Cette opportunité vous permettra d'évoluer au sein de notre organisation et de contribuer directement à l'amélioration continue de notre expérience client.

Chez nous, toutes 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. Rendez-vous avec la Direction de la Relation Client : pour approfondir les enjeux du poste et comprendre la vision Foncia de la relation et de l'expérience client,
3. Rendez-vous avec le Président du District : pour rencontrer votre futur interlocuteur en local et vous familiariser avec votre environnement,
4. 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.