

Charlène T.

Charlène, conseillère clientèle à Saint-Martin-d'Hères, vous présente son métier : son quotidien, ce qu'elle apprécie dans ses missions.

Publié le 17/11/2021 - Mis à jour le 17/11/2021

Bonjour Charlène, peux-tu te présenter stp ?

Bonjour, je suis Charlène, conseillère clientèle à Alpes Isère habitat Saint-Martin-d'Hères. Je suis arrivée au sein de l'organisme en avril 2018. Je m'occupe d'une partie du secteur du Grésivaudan allant des communes de Gières à Goncelin.

En quoi consiste ton métier ?

L'essentiel de mon métier consiste à :

- Répondre aux personnes qui nous contactent pour avoir des renseignements ou pour visiter un logement dont l'annonce est en ligne. En effet, la mise en place depuis plusieurs années de la location active au sein d'Alpes Isère Habitat, permet au prospect d'être acteur de sa demande de logement puisqu'il peut candidater librement sur une annonce de bien depuis notre site internet. Sachant que plus de 50 % des offres de logement sont concernées par la location active.
- Organiser les visites des prospects et réaliser des actions commerciales : visites groupées, journées portes-ouvertes avec appartement témoin décoré, etc...
- Préparer les dossiers des candidats en vue de la commission d'attribution au logement,
- Fixer des rendez-vous pour les états des lieux entrants et sortants avec le conseiller de proximité, mon binôme.
- Je m'occupe aussi de la vie du bail avec l'accompagnement de nos clients, comme par exemple, la remise de clés, l'ajout ou le départ d'un signataire ou la gestion des troubles de voisinage.
- Il y a également une partie sur la gestion de l'impayé qui consiste à suivre le bon paiement du règlement du loyer et à relancer en cas de retard paiement. Pour cette partie, je suis en lien avec notre conseillère en économie sociale et familiale, qui assure un suivi social, et notre conseillère contentieuse.
- Je suis aussi régulièrement à l'accueil. J'accueille nos clients, je traite leurs demandes et si nécessaire je les oriente vers le bon interlocuteur.

Que préfères-tu dans ton métier ?

Ce que je préfère dans mon métier c'est le sentiment d'aider les familles avec notamment l'attribution d'un logement, qui peut être un nouveau départ dans leur vie, l'aspect social de mon métier qui est vraiment très présent, le lien que nous pouvons avoir avec nos clients, les partenaires sociaux et les communes. Mais aussi le travail d'équipe, on est constamment en lien avec le conseiller de proximité et nos différents responsables.

Que dirais-tu à une personne qui envisage de devenir Conseiller(e) clientèle ?

Je lui dirais que c'est un métier d'écoute, de proximité, de patience, que les journées ne se ressemblent jamais. C'est un métier très varié et c'est vraiment ce que j'apprécie.

Mots clés

Relation clientèle
Qualité de service
Conseil locataires

Nos offres d'emploi

Conseiller clientèle f/h

CDI - CONSEILLER CLIENTELE
Grenoble

Conseiller clientèle (f/h)

CDI - CONSEILLER CLIENTELE
Roussillon

Conseiller clientèle (f/h)

CDI - CONSEILLER CLIENTELE
Grenoble