



Annonce de recrutement

Chargé(e) de Service Après-Vente Immobilier (Profil Administratif)

Avec la construction de plus de 300 logements par an, B&G Promoteur-Constructeur est aujourd'hui un acteur reconnu dans la promotion immobilière sur le territoire des Hauts-de-France et d'Île-de-France. Tournés vers les métiers de l'immobilier, nous sommes plus de 50 collaborateurs qui œuvrent avec l'aide de notre expertise et de notre savoir-faire dans le domaine de la construction de logements neufs pour satisfaire nos clients et nos partenaires dans l'Oise et dans le nord de l'Île de France. Dans le cadre de notre croissance, nous recherchons des hommes et des femmes experts dans le domaine des métiers de l'immobilier sur l'ensemble du territoire que nous développons.

Missions principales :

Le/la Chargé(e) de SAV a pour mission principale d'assurer la satisfaction client en garantissant la qualité des livraisons et en gérant efficacement les éventuels dysfonctionnements ou réclamations post-livraison, avec une forte orientation administrative.

1. Gestion administrative des dossiers clients :

- Constitution et suivi rigoureux des dossiers clients du premier contact jusqu'à la clôture définitive, y compris la gestion des archives.
- Rédaction et envoi de tous les courriers (accusés de réception, convocations, mises en demeure, etc.) dans les délais impartis.
- Tenue à jour précise et détaillée des bases de données clients et des tableaux de bord de suivi.
- Facturation et suivi des prestations liées au SAV (ex : frais d'expertise, travaux correctifs).

2. Gestion des dossiers de livraisons des opérations immobilières :

- Assister le Responsable de service dans les OPR, OPL et livraisons finales.
- Assurer le suivi des levées de réserves en lien avec les sous-traitants.
- Compléter le logiciel interne avec les demandes de GPA/quitus d'intervention.
- Rédaction des PV de livraison avec les entreprises.
- Soutien à l'organisation des événements types « Journée portes ouvertes » et « Premières pierres ».

3. Gestion des réclamations clients :

- Enregistrement systématique de toutes les réclamations sur l'outil de gestion dédié.
- Constitution de dossiers de réclamation complets avec l'ensemble des pièces justificatives.
- Suivi rigoureux des délais de traitement des réclamations et mise en place d'alertes.
- Coordination avec les services techniques et les prestataires externes pour la résolution des problèmes.

4. Suivi des garanties :

- Gestion des garanties contractuelles (décennale, biennale, etc.) et suivi des délais.
- Constitution des dossiers de sinistres et transmission aux assureurs : évaluer la pertinence d'une déclaration.
- Suivi des dossiers d'expertises et mise en œuvre des décisions prises : suivre les procédures liées aux sinistres et les dossiers d'indemnisation.
- Analyser rigoureusement les conclusions des rapports des experts et y formuler des observations éventuelles dans le respect des délais impartis.

5. Relation clients :

- Interlocuteur privilégié des clients pour répondre à leurs questions et les tenir informés de l'avancement des dossiers.
- Travailler en étroite collaboration avec les différents intervenants (experts, compagnie d'assurance, locataires...).
- Gestion des litiges en amont et résolution à l'amiable si possible.
- Fidélisation de la clientèle par un service de qualité et une communication transparente.

Profil recherché :

- **Formation** : Bac+2/3 en assistantat de gestion, secrétariat juridique ou équivalent, avec une spécialisation en immobilier ou construction étant un plus.
- **Expérience** : Une expérience significative en gestion administrative, idéalement dans un environnement technique ou juridique.
- **Compétences** :
 - Maîtrise parfaite des outils bureautiques (suite Office, notamment Excel pour la création de tableaux de bord et de suivi).
 - Sens aigu de l'organisation et de la rigueur pour gérer un volume important de dossiers.
 - Excellentes qualités rédactionnelles pour rédiger des courriers clairs et précis.
 - Capacités d'analyse et de synthèse pour comprendre les dossiers techniques et juridiques.
 - Sens du relationnel pour communiquer efficacement avec les clients, les prestataires et les différents services de l'entreprise.

Qualités personnelles :

- Disponibilité et réactivité.
- Sens de la discrétion et du respect de la confidentialité.
- Esprit d'équipe et capacité à travailler en autonomie.
- Organisation, rigueur et gestion des délais.

Conditions :

- Rémunération : Entre 28 000 € et 32 000 € brut annuel + Primes.
- Avantages : Véhicule de service.