



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

En vue de renforcer le « Helpdesk », Comensia est à la recherche d'un(e) (f/m/x)

Employé(e) en charge de l'accueil téléphonique du « Helpdesk » – Poste à temps partiel

Comensia SC (www.comensia.be) est une société immobilière de service public (SISP), labellisée entreprise écodynamique, œuvrant sous la tutelle de la Société du Logement de la Région de Bruxelles Capitale (SLRB). La société est organisée sous la forme d'une **coopérative de locataires** et gère un patrimoine de plus de 3.303 logements sociaux du studio à la maison huit chambres. Le patrimoine se répartit sur 15 communes de la région de Bruxelles-Capitale.

Nous sommes un acteur engagé dans l'amélioration du cadre de vie, en lien étroit avec les habitants, le tissu social et les partenaires locaux.

Nous construisons, entretenons et rénovons des logements publics de qualité et louons nos logements à des conditions sociales adaptées à nos publics cibles.

Notre service « Helpdesk » est à la recherche d'un (f/m/x) **employé en charge de l'accueil téléphonique du « Helpdesk »**, à temps partiel, pour renforcer son équipe.

Il ou elle agira notamment en tant que point de contact central pour toute demande d'intervention technique dans un logement, qu'elle émane d'un occupant ou d'un concierge d'immeuble afin de décoder la demande et l'exprimer de manière claire vers le responsable de site. Il ou elle effectuera également la traduction (néerlandais/français) de courriels ou tout autre document lié aux interventions techniques, lorsque cela sera nécessaire.

▪ Vos missions

Répondre aux appels et aux courriels des locataires pour effectuer le bon diagnostic du problème.

Exemples d'activités :

- Réceptionner toutes les plaintes et les demandes d'intervention aboutissant au helpdesk
- Enregistrer chaque plainte dans le système de suivi (gestionnaire de tickets).
- Répondre aux courriels
- Contact avec la régie ou les sous-traitants externes
- Tenir le locataire au courant du statut de sa demande.

Analyser les questions ou les demandes des clients internes et, si nécessaire, demander des informations complémentaires afin d'obtenir une bonne compréhension des besoins, demandes ou commandes.

Exemples d'activités :

- Effectuer correctement le diagnostic du problème posé, en posant les bonnes questions à l'appelant, de manière à localiser le plus précisément possible la panne ou le défaut.



- Transmettre la demande d'intervention au responsable de site, avec toutes les informations rassemblées

Effectuer une guidance technique de premier niveau, de manière pédagogique, afin d'aider l'appelant à comprendre ce qui se passe et comment résoudre lui-même le problème si possible

Exemples d'activités :

- Effectuer correctement le diagnostic du problème posé, en posant les bonnes questions à l'appelant, de manière à localiser le plus précisément possible la panne ou le défaut
- Indiquer à l'appelant les premières mesures de secours à prendre (par exemple couper l'eau, l'électricité, etc.)
- Donner une première indication sur le diagnostic probable du problème, et la suite qui sera donnée

Fournir un support administratif aux équipes de la branche Patrimoine afin de garantir le bon déroulement des opérations.

Exemples d'activités :

- Gérer l'ensemble du processus des badges
- Traduire les communications (FR/NDLS)
- Effectuer le classement et l'archivage de documents (e.g. lettres, bons de commande, etc)

■ **Votre profil**

- Vous avez un diplôme d'études secondaires supérieures (CESS ou Bachelier) ou une expérience réussie de 2 ans minimum sur un poste similaire
- Vous avez une première expérience professionnelle en Helpdesk, en tant que standardiste ou assistant administratif
- Vous avez des connaissances techniques de base concernant la gestion des bâtiments
- Vous êtes à l'aise avec l'utilisation du pack Microsoft Office (Excel, Word)
- Vous êtes bilingue néerlandais-français à l'oral et à l'écrit
- Vous avez le sens de l'écoute, faites preuve d'empathie et communiquez facilement
- Vous êtes résistant au stress
- Vous êtes capable de travailler en autonomie et faites preuve d'esprit pratique

■ **Nous offrons**

- Un emploi porteur de sens au sein d'une entreprise dans laquelle les dimensions humaine et sociétale sont primordiales
- Une équipe performante et motivée
- Des possibilités de formation
- Un contrat à durée indéterminée à temps partiel et une stabilité d'emploi
- Une ambiance de travail très agréable et ouverte, favorisant la prise d'initiatives
- Un salaire en adéquation avec vos compétences et votre expérience
- Des avantages extra-légaux attrayants (chèques-repas, 13ème mois, assurance groupe et hospitalisation, frais de transport, possibilité de bénéficier d'un vélo de société)

Merci d'envoyer votre candidature et CV avant le 31 AOUT 2023

par courriel à l'adresse suivante : job@comensia.be (référence : employé helpdesk)

COMENSIA SC – Rue de Koninck 40/b24 - 1080 Molenbeek- St-Jean

