

Affichage de poste : Agent(e) au renouvellement

Boardwalk se targue d'offrir le meilleur service à la clientèle et d'aider les gens à trouver le chez-soi idéal. Le service à la clientèle s'intégrant à part entière dans les valeurs de notre entreprise, nous sommes donc à la recherche de personnes partageant cette même vision. Nous aimerions vous rencontrer si vous avez de l'expérience en service à la clientèle ou en gestion immobilière.

Spécialiste en location et en fidélisation – CPL

Le, la ou iel spécialiste en location et en fidélisation est responsable des activités de location et de reconduction de bail, de la fidélisation de la clientèle ainsi que du soutien aux activités d'exploitation du projet. Dans le cadre de ses fonctions, la personne retenue offrira un service à la clientèle hors pair tout en contribuant à l'optimisation du taux d'occupation et des revenus ainsi qu'au respect des normes de la communauté, et ce, grâce à des activités de location proactives, des stratégies de fidélisation efficaces, une gestion administrative rigoureuse et une collaboration étroite avec les équipes sur place.

Responsabilités principales

- Gérer l'ensemble du cycle de location : répondre aux diverses demandes, effectuer les visites, qualifier les candidatures, remplir la documentation et atteindre les objectifs de location.
- Superviser le renouvellement de baux : effectuer les suivis, mener les négociations, coordonner les modifications au bail et assurer leur mise en œuvre en vue de réduire le taux d'inoccupation et de favoriser la fidélisation.
- Établir et maintenir des relations solides avec les résident(e)s, répondre à leurs préoccupations, promouvoir les espaces d'agrément et mettre en place des stratégies de fidélisation, notamment pour la clientèle « à risque ».
- Assurer l'exactitude et la conformité des dossiers de location et des dossiers de résident(e)s. Produire l'ensemble des rapports administratifs requis (p. ex., YUHU, 1Valet)
- Percevoir les loyers, effectuer le suivi des arriérés et préparer les dépôts.
- Veiller à ce que les logements soient prêts pour les visites, effectuer des inspections et suivre les disponibilités, la fixation des prix et les tendances du marché.
- Collaborer avec les équipes d'entretien général et d'entretien ménager ainsi qu'avec les entrepreneurs afin de résoudre les problèmes et de maintenir les standards du projet.
- Soutenir les initiatives d'engagement de la clientèle et assurer une présence au bureau, notamment en soirée et les fins de semaine, au besoin.
- Veiller au respect des procédures internes, des normes de sécurité et des échéanciers. Réaliser toute autre tâche connexe.

Affichage de poste : Agent(e) au renouvellement (suite)

Expérience et formation

- Au moins 2 années d'expérience en service à la clientèle ou en vente
- Études postsecondaires et/ou expérience en gestion immobilière (atout)
- Expérience en location et renouvellement et connaissance de BPMS et des politiques de Boardwalk (atout)

Exigences techniques

- Maîtrise des applications de Microsoft Office ainsi que des systèmes Web et des logiciels de gestion des relations avec la clientèle
- Aisance dans l'utilisation des tablettes et facilité d'adaptation aux nouvelles technologies
- Permis de conduire de classe 5 en règle; possession d'un véhicule fiable (souhaitable)

Compétences fondamentales

- Solides compétences en service à la clientèle, en communication et habiletés organisationnelles
- Capacité de travailler en mode multitâche, d'établir des priorités et de respecter les délais
- Capacité de bon jugement, de résolution de problème et niveau élevé de professionnalisme sur des questions confidentielles
- Capacité de travailler de manière autonome et en mode collaboratif
- Faculté d'adaptation et attitude positive
- Capacité à parler

Exigences physiques

- Capacité de rester debout, marcher, monter des escaliers et soulever jusqu'à 10 kg