

# FICHE DE POSTE

## Chargé de suivi des dossiers

### 1. Positionnement hiérarchique

- Supérieur hiérarchique (n+1) : Chef de service Suivi des Dossiers

### 2. Missions

- Accompagner les adhérents dans leurs démarches pour bénéficier des prestations de la Fondation ;
- Traiter les réclamations et les demandes des adhérents (par téléphone, mail ou tout autre canal de communication) ;
- Assurer une relation de qualité avec les partenaires : banques, promoteurs immobiliers et autres ;
- Coordonner avec le chef de service pour l'organisation des enquêtes de satisfactions et campagnes téléphoniques ;
- Élaborer des rapports réguliers sur l'activité.

### 3. Profil

- **Formation :**
  - Licence ou équivalent en Economie/Finance/Banque.
- **Expérience :**
  - Expérience minimale de 2 ans dans la gestion de la relation clientèle.
- **Compétences et Qualités requises :**
  - Capacité de coordination et esprit d'équipes ;
  - Techniques de communication ;
  - Compétences rédactionnelles ;
  - Maîtrise des outils informatiques.



Directeur du Pôle Logement  
et Prestations Diverses

Hicham LOKRITI