



HOLDING AL OMRANE

Grand Groupe opérant dans le secteur de l'immobilier, reconnu par sa participation active dans le développement du secteur et sa contribution majeure dans son expansion à l'échelle nationale recrute

CADRE SERVICE APRES VENTE **POUR LA SOCIETE AL OMRANE MARRAKECH**

Mission:

- Assure la réception commerciale des projets, la qualité des services après-vente et également la gestion technique des sites de projets.

Principales attributions :

- Recueil des réclamations clients ;
- Centralisation, dépouillement et analyse des réclamations techniques ;
- Qualification des réclamations, notamment à travers des visites de lieux et des constatations physiques et/ou par expertise ;
- Alimentation du dispositif de suivi des réclamations ;
- Elaboration et communication des réponses aux réclamants.
- Coordination avec la fonction « Chef de Projet » et la fonction « Achats » pour la résolution des problèmes relevant de son champ d'actions, dans le cadre des marchés non clôturés ;
- Enclenchement du processus de réparation, en cas d'incident non couvert par la garantie, conformément aux procédures en vigueur ;
- Suivi du traitement (dans le respect de la qualité, du coût et du délai) et de la résolution des réclamations fondées ;
- Réception des travaux de réparation ;
- Mesure du niveau de satisfaction quant aux interventions réalisées ;
- Mise à jour du dispositif de suivi des réclamations quant au traitement.
- Préparation des termes de référence des prestations techniques d'entretien ;
- Participation au choix des prestataires d'entretien ;
- Réception des prestations d'entretien ;



- Ordonnancement du paiement des prestations ;
- Évaluation de la qualité des prestations d'entretien.

Conditions d'accès au poste

- Diplôme d'architecte.
- Expérience : souhaitable.

Compétences requises

A- MANAGERIALES

- ✓ Fixer ses priorités et ses objectifs en concertation avec sa hiérarchie et en assurer le suivi ;
- ✓ Veiller à la conformité de ses actions par rapport aux orientations et procédures définies.

B- TECHNIQUES

- ✓ Maîtrise de la réglementation du domaine ;
- ✓ Maîtrise des études techniques et urbanistiques ;
- ✓ Maîtrise de l'exécution des différents travaux par les entreprises et leur suivi.

C- APTITUDES

- ✓ Organisé, rigoureux, doté de bonnes qualités relationnelles ;
- ✓ Ecoute active ;
- ✓ Esprit d'équipe ;
- ✓ Avoir un œil vigilant et critique ;
- ✓ Capable de prendre du recul par rapport aux problèmes rencontrés tout en y apportant une critique constructive.

Si vous possédez les qualifications requises pour le poste, merci d'envoyer votre candidature (CV) + photo par E-mail à l'adresse suivante :

[csav.marrakech @alomrane.ma](mailto:csav.marrakech@alomrane.ma)

DERNIER DELAI DE DEPOT DES CANDIDATURES : 21/04/2017