

FICHE DE POSTE

Chargé(e) de clientèle

Location courte durée • Expérience voyageur

Un rôle clé pour offrir un séjour fluide, rassurant et mémorable à chaque voyageur.

Chez Apart' Moment, nous accompagnons nos voyageurs avant, pendant et après leur séjour. Nous recherchons une personne réactive, organisée et profondément tournée vers le service.

CONTRAT	LOCALISATION	RYTHME
CDI	Bureau à Saint-Omer ; résidences à Saint-Omer, Aire-sur-la-Lys et Bourbourg	De 10 h à 18 h + astreintes jusqu'à 22 h

Votre rôle

Vous êtes l'interlocuteur(trice) privilégié(e) de nos voyageurs. Vous assurez la gestion des réservations, la qualité de la communication et le bon suivi des demandes, en lien avec les équipes opérationnelles.

Réservations Répondre aux demandes reçues sur les plateformes, gérer les modifications, annulations et demandes particulières.	Parcours voyageur Envoyer les informations d'arrivée, de séjour et de départ, puis accompagner les clients à chaque étape.
Imprévus Traiter rapidement les incidents d'accès, de ménage, d'équipement ou de maintenance, avec calme et discernement.	Coordination Mobiliser les équipes de ménage, maintenance et partenaires, puis suivre les interventions jusqu'à leur résolution.

Vos missions au quotidien

Relation clientèle

- Répondre aux questions par messagerie, e-mail et téléphone.
- Assurer un suivi personnalisé avant, pendant et après le séjour.
- Traiter les réclamations avec professionnalisme, empathie et orientation vers les solutions.

Qualité & amélioration continue

- Veiller à la fiabilité des informations communiquées aux voyageurs.
- Remonter les dysfonctionnements récurrents et proposer des améliorations.
- Contribuer à l'amélioration des procédures et des outils de suivi.

Le profil que nous recherchons

Au-delà de l'expérience, nous recherchons une personne fiable, chaleureuse et orientée solutions, capable de représenter Apart'Moment dans chaque échange.

Communication — Excellente maîtrise du français écrit et oral ; capacité à rédiger des réponses claires, rassurantes et adaptées.

Organisation — Rigueur, autonomie et capacité à gérer plusieurs demandes en parallèle, sans perdre le sens des priorités.

Réactivité — Sang-froid face aux imprévus et capacité à prendre une décision rapidement dans l'intérêt du voyageur et de l'entreprise.

Outils — Aisance avec les outils informatiques, messageries et plateformes de réservation.

Organisation du travail

Horaires	De 10 h à 18 h.
Astreintes	Participation à des astreintes le soir, jusqu'à 22 h, selon un planning défini.
Week-ends & jours fériés	Journées travaillées avec majoration.
Télétravail	Non prévu.

Ce qui fera votre réussite

- Répondre vite, bien et avec le bon ton.
- Trouver des solutions concrètes, même dans les situations imprévues.
- Créer une expérience client cohérente du premier message au départ.
- Travailler en équipe et contribuer à faire progresser nos pratiques.

Pourquoi nous rejoindre ?

Un poste varié, autonome et essentiel à l'expérience voyageur, au sein d'une entreprise en développement où la qualité de service est au centre de chaque décision.

Informations pratiques

Rémunération nette : 1 750 € • Prise de poste : Dès que possible • Mutuelle • CE Wiismile

Équipe chargée de clientèle • 39, rue Saint-Martin, Saint-Omer

[Découvrir nos hébergements](#) | [Facebook](#)

Comment postuler ?

1. Remplissez notre [questionnaire de candidature en ligne](#).
2. Envoyez ensuite votre CV à contact.apartmoment@gmail.com.