# Directrice relation client assurance/immobilier

67370 Dingsheim · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2609181209

## Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Grand-Est
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

## Formations

12/2019 — Bac +5
Master TEMA
12/2011 — Bac +2
BTS Professions immobilières
12/2009 — Bac
Baccalauréat

## Expériences professionnelles

09/2025 - à ce jour — Responsable Prestations Santé

Gestion des sites Strasbourg, Schiltigheim, Metz, Barcelone (68 collaborateurs / 3 managers) ; conduite du changement ; reporting ; élaboration de stratégies pour l'optimisation du temps ; amélioration des processus.

01/2023 - 08/2025 — Directrice Relation Clients / Centre d'appels

Management direct de 12 personnes ; management du service ; reporting ; prise en charge des sollicitations locataires ; démarche d'amélioration continue ; gestion des plannings/congés/suivi RH ; gestion des sinistres professionnels ; formation SST.

05/2022 - 11/2022 — Directrice d'Unité Immobilier

Management direct de 30 personnes ; conduite de projets ; enregistrement/validation des mandats de gestion, loi Pinel & Malraux ; validation des réservations de programmes immobiliers neufs ; traitement des appels téléphoniques liés aux réservations ; assistance téléphonique aux négociateurs immobiliers Crédit Mutuel.

11/2021 - 04/2022 — Directrice Régionale d'agence

Management direct de 180 personnes (90 salariés permanents, 90 vacataires) ; recrutement ; suivi administratif (contrats, absences, congés, formations, visites médicales) ; suivi de la satisfaction client ; management de 3 responsables paie, recrutement et formations.

01/2019 - 12/2021 — Cheffe du service accueil - clients

Management direct de 10 personnes dont 7 en transversal ; maître d'apprentissage (2 apprenties) ; intégration et formation des nouveaux collaborateurs ; gestion des plannings ; suivi des indicateurs de performance ; organisation de réunions d'équipe et entretiens individuels ; planification et répartition des tâches ; élaboration d'instructions de travail ; participation, suivi et conduite du projet "Chaire Expérience Client" ; accompagnement de la direction sur la démarche du changement ; conduite du changement ; leadership ; bienveillance ; résolution de problèmes complexes ; adaptabilité.

07/2009 - 12/2009 — Chargée de clientèle

Traitement des attestations d'assurances RC Pro ; mise en place de la politique générale et des plans d'action ; suivi des indicateurs de performance ; validation des garanties ; analyse et évaluation des dossiers sinistres ; lancement des expertises ; indemnisation sinistres pro.

01/2009 - 12/2019 — Responsable sinistres IARD / Service clients

Management direct de 15 personnes ; traitement des dossiers sinistres ; lancement des expertises ; indemnisation sinistres professionnels.

## Langues

Anglais (courant), Allemand (courant), Alsacien (notions)

## Atouts

Bienveillance, Leadership, Adaptabilité, Résolution des problèmes complexes, Pack Office, AS400, Gestion des sinistres

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.