

FICHE DE POSTE CHARGE (E) D'ACCUEIL

Le/ la chargé(e)d'accueil contribue à assurer l'accueil physique et téléphonique permanent et l'orientation des diverses personnes sollicitant les services de la collectivité.

MISSIONS

- Garantir la continuité de la permanence d'accueil dans un souci d'écoute personnalisée et d'orientation rapide des visiteurs vers les services communautaires,
- Garantir l'accueil administratif lors des heures d'ouverture,
- Assurer l'accueil téléphonique et apporter une réponse dans la limite de ses compétences,
- Recueillir et transmettre les informations nécessaires au bon fonctionnement des services,
- Apporter les explications, renseignements techniques ou de fonctionnement dans la limite de ses compétences,
- Gestion du courrier entrant et sortant,
- Exécuter des travaux administratifs ou de secrétariat.

PRE-REQUIS

- Connaissance du fonctionnement d'une collectivité,
- Maîtrise de l'organigramme,
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes,
- Gérer un système de mesure de la fréquentation,
- Appliquer les règles de communication et de protocole,
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations,
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions.

QUALITES REQUISES

- Sens du relationnel (Accueillir le public avec amabilité), sens de la communication et de l'écoute
- Capacité d'adaptation à la spécificité du public,
- Réactivité dans la gestion des accueils,
- Capacités d'initiative
- Capacité à garantir de l'image du service public,
- Capacité à transmettre ou à traiter des informations ou des documents,
- Disponibilité liée aux amplitudes horaires d'accueil du public