

FICHE DE POSTE Agent Administratif

Intitulé du poste : Agent d'Accueil (Téléphonique , Courrier et gestion commerciale) Pole Travail Adapté

Nature du poste : Salarié Non Cadre

P 1 / 3

IDENTITE DE LA PERSONNE OCCUPANT LE POSTE A CE JOUR

Etablissement :	ESAT et EA
Diplôme :	Accessible aux personnes titulaires d'un diplôme de niveau V.
Référence CC :	Agent Administratif CCN 66

PRESENTATION DU SERVICE

Positionnement de cette personne dans l'organigramme du service :	N+1 Directeur adjoint de pôle ESAT Menditte N+2 Directeur de pôle TA
---	---

MISSIONS DU POSTE

Missions principales du poste :

Le/la standardiste est un personnage central de l'entreprise : elle est la première personne avec laquelle on entre en relation dans l'établissement. Son accueil détermine souvent l'image que l'on aura de la structure. Il/elle est chargé(e) de :

- Accueillir et identifier les intervenants extérieurs (clients, visiteurs, ouvriers, familles, ...),
- Filtrer les appels,
- Transmettre les communications ou mettre en attente,
- Prendre des messages,
- Renseigner toute personne qui le souhaite sur le Pôle travail adapté
- Assurer de petits travaux de secrétariat, les courriers le scan



Aide et savoir-faire

ASSOCIATION
Joseph Sauvy

Pôle Travail Adapté

P 2 / 3

<p>Activités du poste :</p>	<p><u>Gestion des appels téléphoniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilise le matériel mis à sa disposition (casque, écran, logiciels..) • Répondre aux appels, effectuer et permettre un suivi. • Orienter vers les interlocuteurs internes tout appel ne relevant pas d'une réclamation, d'une demande de devis • Accueil téléphonique et enregistrements des messages téléphoniques • Frappe de courriers, rapports ; prise de notes, rapports d'activité annuel...) • Respecter la confidentialité des documents à traiter... • Actualiser des fichiers de noms (clients, fournisseurs, usagers...) • Organiser son travail selon les consignes <p><u>Gestion des départs et arrivées courrier</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner le courrier • Enregistrer les arrivées et départs de courrier • Ventiler le courrier par service • Mettre en forme et rédiger des courriers <p><u>Gestion commerciale et relation clients et usagers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le CRM mis en place, acteur/actrice <u>déterminant</u> dans l'utilité du CRM • Alimenter les nouvelles fiches clients et ou usagers • Alimenter le circuit des réclamations par la fiche type transmise à la responsable qualité du pôle. • Transmettre toutes demandes de devis auprès des interlocuteurs internes concernés • Veiller à utiliser les appels clients pour faire des relances sur les paiements et ou pour s'enquérir de la satisfaction client suite aux derniers contacts (info CRM)
<p>Intérêts et contraintes du poste</p>	<p>Maitriser la durée des appels Première impression du pôle, attitude d'écoute empathique Savoir gérer ses propres émotions et gérer les périodes de tension lié au nombre d'appel entrant en simultané Garantir une continuité du service téléphonique aux heures définies.</p>
<p>Champ d'autonomie et de responsabilité</p>	<p><input type="checkbox"/> Décide seul (e) <input type="checkbox"/> Décide seul(e) après avoir informé la hiérarchie <input type="checkbox"/> Soumet la décision à l'aval de la hiérarchie <input checked="" type="checkbox"/> réalise les consignes de la hiérarchie</p>
<p>Champ des relations</p>	<p><u>En interne</u> : tous les postes téléphoniques et les personnels du pôle, et du siège <u>En externe</u> :</p>

Ce document n'est pas contractuel, il définit les contours du poste sans être exhaustif, il peut évoluer.



	Tous les externes : ouvriers, salariés, fournisseurs, clients, prospects externes, centres de formation, autre établissements médico sociaux, ARS, Directte...cap emploi, pôle emploi, ect
COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE	
SAVOIR - CONNAISSANCES THEORIQUES ET PRATIQUES	Bonne connaissance des activités du pôle et des personnels utiliser
SAVOIR FAIRE - TECHNIQUES ET METHODOLOGIQUES	Gestion téléphonique par écran informatique Ecourter les communications et recueillir les informations utiles et utilisables Bonne élocution Maîtrise des outils bureautiques : connaissance des principaux logiciels : traitement de texte et tableur, gestion de fichiers, publipostage, mailing, Qualités rédactionnelles (précision de l'information) Capacités d'adaptation et d'organisation Autonomie. Confidentialité, discrétion Capacités à préparer le travail du suivant dans souci de l'équipe Rigoureux (se), méthodique, une bonne organisation. Capacité à gérer plusieurs tâches en même temps, Une rapidité d'exécution des tâches, Transcrire correctement des informations
SAVOIR ETRE - COMPORTEMENTS SOCIAUX ET PROFESSIONNELS - ATTITUDES RELATIONNELLES DE COMMUNICATION - ATTITUDE ETHIQUE	Rigueur et organisation, esprit d'analyse et d'initiative Polyvalence et amabilité Discrétion, sens de l'écoute et de la communication Confidentialité Capacités relationnelles, écoute, sens du relationnel et du dialogue Qualité d'accueil, Premier interlocuteur du pôle Être patiente.

Date de dernière mise à jour		Version 01
Rédacteur	S CATHELAT	
Approbateur	J PALERMO et F SOUBRANE	
Validation		

Mr ou Mme.....atteste avoir pris connaissance et participé à la rédaction de cette fiche de poste et/ou a pris connaissance de sa fiche de poste.

Date.....et signature.....

Ce document n'est pas contractuel, il définit les contours du poste sans être exhaustif, il peut évoluer.