



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste :

TECHNICIEN QUALIFIE F/H
(Téléphonie, administratif et gestion commerciale)
PLATEFORME PARCOURS PROFESSIONNELS ET EMPLOIS

Nature du poste : Salarié Non Cadre

P 1 / 4

TECHNICIEN QUALIFIE

Etablissement :	ESAT LA ROSELIERE
Diplôme :	Accessible aux personnes titulaires d'un diplôme de niveau IV.
Référence CC :	TECHNICIEN QUALIFIE CCNT 66 CONTRAT CDI- 35h semaine –dont 1 samedi sur 2. Site du poste ESAT La Roselière (Elne) et ESAT Charles de Menditte (Bompas)

PRESENTATION DU SERVICE

Positionnement de cette personne dans l'organigramme du service :	N+1 Directeur d'établissement N+2 Directeur de Plateforme PPE
--	--

MISSIONS DU POSTE

Missions principales du poste :	<p>Le Technicien qualifié est responsable de l'application des règles relevant d'une technique exigeant des connaissances professionnelles qualifiées. Elle met en œuvre les moyens nécessaires, avec des applications pouvant être diversifiées.</p> <p>Elle est responsable de l'application des règles relevant du poste administratif exigeant des connaissances professionnelles qualifiées.</p> <p>Elle peut être appelée à prendre des initiatives pour adapter les instructions et prévoir les moyens d'exécution.</p> <p>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 :</p> <p>Accueillir et identifier les intervenants extérieurs (clients, visiteurs, personnes accueillies, familles, ...)</p> <p>Filtrer les appels</p>
--	--



Aide et savoir-faire

ASSOCIATION
Joseph Sauvy

Pôle Travail Adapté

	<p>Transmettre les communications ou mettre en attente</p> <p>Prendre des messages, renseigner le suivi des demandes clients sur le CRM</p> <p>Renseigner toute personne qui le souhaite sur la Plateforme Parcours Professionnel et Emploi</p> <p>Assurer de travaux de secrétariat, les courriers, le scan, les AM, la facturation, ...</p> <p>Encaissement client sur la boutique 1 samedi sur 2</p>
<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 CRM• Frappe de courriers, rapports ; prise de notes, rapports d'activité annuel, enquêtes, ...• Respecter la confidentialité des documents à traiter...• Actualiser des fichiers de noms (clients, fournisseurs, personnes accueillies...)• Organiser son travail selon les consignes• Alimenter le CRM• Filtrer les appels, alerter des contenus spécifiques. <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 et les soumettre à la direction <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 <i>déterminant</i> dans l'utilité du CRM• Alimenter les nouvelles fiches clients et ou personnes accueillies• 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)• Envoi des factures aux clients• Peut Etablir la facturation mensuelle sous le couvert du



	chef des ateliers.
Intérêts et contraintes du poste	<p>Maitriser la durée des appels S'adapter à diverses tâches administratives. Prioriser les urgences Organiser en autonomie son travail en priorisant les urgences et / ou impératif. Avoir une bonne 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 Travailler 1 samedi sur 2</p>
Champ d'autonomie et de responsabilité	<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>
Champ des relations	<p><u>En interne</u> : tous les postes téléphoniques et les personnels de la plateforme 3PE, et du siège <u>En externe</u> : Tous les externes : ouvriers, salariés, fournisseurs, clients, prospects externes, centres de formation, autre établissements médico sociaux, ARS, ...cap emploi, pôle emploi, etc.</p>
COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE	
<p>SAVOIR</p> <p>- CONNAISSANCES THEORIQUES ET PRATIQUES</p>	<p>- Avoir une bonne connaissance des activités de la plateforme 3PE et des personnels. - Faire preuve de professionnalisme, respect d'autrui, du cadre professionnel et du travail. - Assumer des responsabilités et être digne de confiance. - Faire preuve d'une attitude positive, d'instaurer une atmosphère de travail saine.</p>
<p>SAVOIR FAIRE</p> <p>- TECHNIQUES ET METHODOLOGIQUES</p>	<p>Gestion téléphonique par écran informatique Ecouter 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,</p>



Aide et savoir-faire

ASSOCIATION
Joseph Sauvy

Pôle Travail Adapté

	<p>Qualités rédactionnelles (précision de l'information) Capacités d'adaptation et d'organisation Autonomie. Confidentialité, discrétion Capacités à préparer, anticiper le travail du suivant dans souci d'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</p>
<p>SAVOIR ETRE</p> <ul style="list-style-type: none">- COMPORTEMENTS SOCIAUX ET PROFESSIONNELS- ATTITUDES RELATIONNELLES DE COMMUNICATION- ATTITUDE ETHIQUE	<p>Être en appui de l'équipe de direction 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 Être patiente</p>

P 4 / 4

Date de dernière mise à jour	20/04/2023	Version 02
------------------------------	------------	------------

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