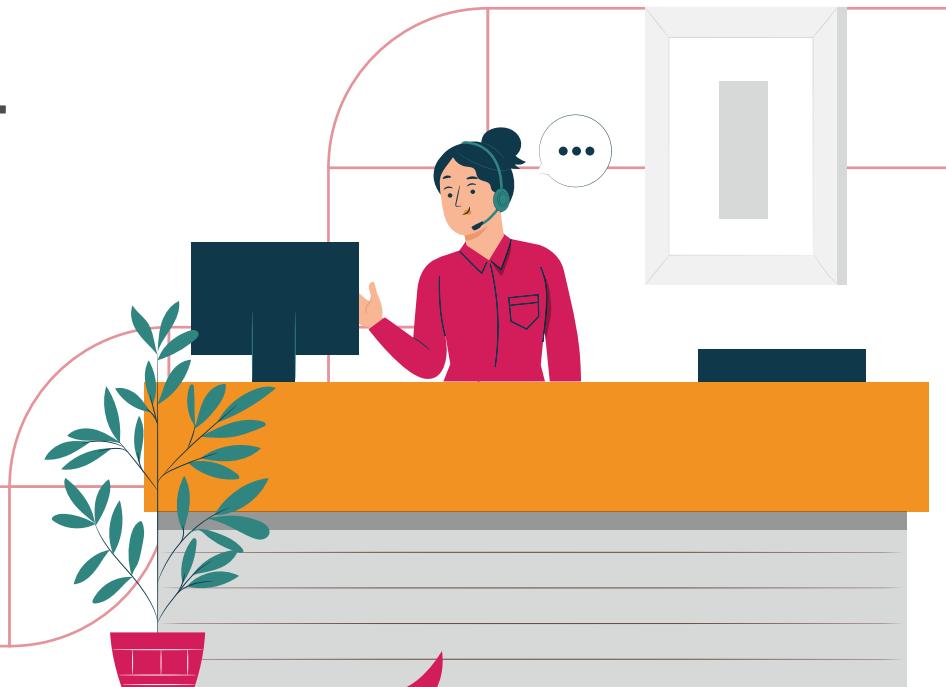


AGENT·E D'ACCUEIL



DESCRIPTIF MÉTIER

L'agent·e d'accueil accueille, oriente, renseigne le public et accompagne la demande des usager·ère·s en fonction des différents canaux de communication utilisés (physique, téléphonique, numérique). Il·elle représente l'image de la collectivité ou de l'établissement auprès des usager·ère·s.



QUELLES MISSIONS ?

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des administré·e·s et de tout type de public.
- Accueillir le public et le renseigner sur place ou par téléphone avec amabilité.
- Recevoir, filtrer et orienter les appels.
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence.
- Maintenir l'accueil et orienter le public vers les différents services.
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité.
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité.
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents, accompagner et présenter les visiteur·euse·s.
- Qualifier les demandes du public et les hiérarchiser selon leur caractère d'urgence ou de priorité.
- Présenter des documents d'information et de communication.
- Aider le public dans la réalisation de démarches administratives.
- Renseigner et tenir à jour le système d'affichage.
- Gérer un planning de réservation.



QUELLES SONT LES QUALITÉS REQUISES ?

Capacités relationnelles, diplomatie, ouverture d'esprit, écoute, patience et maîtrise de soi, autonomie et rigueur.



QUELLES COMPÉTENCES ?

Utiliser un standard téléphonique, reformuler une demande, gérer les situations de conflit et de stress, utiliser les outils traditionnels de bureautique, connaître l'environnement des collectivités, ainsi que les droits et devoirs des agent·e·s public·que·s.



OÙ EXERCER ?

Les agent·e·s d'accueil sont recruté·e·s dans tous types de structures territoriales : commune de taille moyenne à grande, structures intercommunales, départements, régions, établissements publics.



QUEL EST LE PROFIL RECHERCHÉ ?

> Diplômes et formations requis :

Diplôme de niveau III (CAP) en secrétariat ou dans le domaine administratif.



QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCÈS ?

Recrutement direct sans concours, concours d'adjoint administratif principal de 2^e classe.