

recrute
par voie statutaire (mutation, détachement, inscription sur liste d'aptitude)

une Hôtesse d'accueil (H/F)

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

pour sa direction : Cabinet du Président

Service : animation du site

Résidence administrative : Hôtel du Département

Temps de travail : 100 %

DEFINITION

L'agent est placé sous la responsabilité directe de Madame Valérie Philippon, Animatrice de Site, et sous l'autorité du Directeur de Cabinet.

Il a pour principale mission d'assurer l'accueil, l'orientation et de renseigner le public sur place ou par téléphone.

DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES

- ✓ Réception des appels et recherche de correspondants par téléphone, internet et mise en communication
- ✓ Orientation du public vers les services et organismes compétents
- ✓ Gestion des plannings de réservation des salles de réunions
- ✓ Organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil
- ✓ Réception des livraisons et appels des services concernés par la livraison pour leur retrait
- ✓ Délivrance des documents administratifs
- ✓ Accueil et communication avec tout public
- ✓ Gestion des clés des salles de réunions
- ✓ Mise à jour de l'annuaire téléphonique des services du Département, des organismes rattachés, des administrations de l'Etat, des administrations diverses sur les supports papier (classeur ...) et dans l'autocom
- ✓ Délivrance de badge d'accès aux bâtiments contre une pièce d'identité dans le cadre de vigipirate
- ✓ Délivrance des accès wifi
- ✓ Accueillir le public en présentiel avec diplomatie et amabilité et accompagnement jusqu'aux services
- ✓ Orienter vers les personnes et services compétents
- ✓ Connaissance parfaite de l'organigramme de la collectivité et des missions des différents services
- ✓ Techniques de communication téléphonique
- ✓ Gestion des documents de consultation : guide touristiques, plaquettes d'informations...
- ✓ Gestion du matériel
- ✓ Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande
- ✓ Diffusion des informations ou documents par voie d'affichage
- ✓ Participer ponctuellement à l'accueil des manifestations extérieures de l'espace Congrès

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- ✓ Formations régulières en informatique

COMPETENCES REQUISES

Compétences techniques

- ✓ Connaissance et pratique de l'informatique
- ✓ Savoir gérer les appels sur un standard téléphonique et connaître les techniques de l'accueil
- ✓ Connaître l'organisation de la collectivité
- ✓ S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- ✓ Favoriser l'expression de la demande
- ✓ Appliquer les règles de communication et de protocole
- ✓ Connaissance de langue étrangère appréciée (anglais)

Compétences transversales

Organisationnelles :

- ✓ Savoir gérer les priorités
- ✓ Faire preuve d'initiative et de réaction dans la gestion des priorités d'accueil
- ✓ Horaires de travail par roulement exigeant une certaine disponibilité

Personnelles :

- ✓ Discrétion
- ✓ Sens de l'écoute
- ✓ Qualité de l'accueil téléphonique et physique
- ✓ Bonne présentation
- ✓ Sens du service garant de l'image de la collectivité
- ✓ Conserver neutralité et objectivité face aux situations

Relationnelles :

- ✓ Travail en équipe en lien avec le personnel de l'animation du site
- ✓ Avec les agents du Département travaillant sur le site
- ✓ Avec le public accueilli lors de réunions organisées en interne ou par des organismes extérieurs
- ✓ Privilégier la courtoisie, la discrétion, la diplomatie
- ✓ Relations avec des fournisseurs, avec d'autres collectivités
- ✓ Contact direct et permanent avec le public, les élus, les agents de la collectivité

MOYENS MIS A DISPOSITION (matériels, outils, ressources, données de cadrage...Mis à disposition de l'agent pour effectuer sa mission)

- ✓ Mobilier d'accueil
- ✓ Standard automatisé
- ✓ Panneaux d'affichage

Conditions d'exercices

- ✓ Travail bureau ouvert

ORGANISATION PERMETTANT L'EXERCICE DES MISSIONS

- Positionnement hiérarchique
Nom de la personne responsable: Madame Valérie Philippon, chef de service de l'animation de site
- Relationnelles fonctionnelles :

- Contacts directs et permanents avec les différents services du Département
- Contacts directs et permanents avec le public
- Relations avec d'autres collectivités
- Niveau d'intégration dans une équipe : En équipe

AUTONOMIE

- ✓ Capacité d'initiative et de réactions dans la gestion des accueils
- ✓ Missions définies, suivies et évaluées par le supérieur hiérarchique
- ✓ De base

SPECIFICITES DU POSTE

- Organisation du temps de travail
Poste à temps complet 100%
Travail en guichet d'accueil, sur un planning défini mensuellement .Horaires non réguliers pour assurer l'ouverture de l'Hôtel du Département, avec les horaires bornés au maximum entre 7H45 et 17H30
 - Territoire d'exercice : Hôtel du Département
 - NBI (10 points)

Adresser lettre de candidature + CV avec arrêté de dernière situation administrative avant le 30 avril 2019

***Département de la Haute-Loire - Service mobilité – compétences – vie au travail
1, place Monseigneur de Galard – CS 20310 - 43009 LE PUY EN VELAY Cedex
Tél : 04.71.07.41.29 - Mail : srh@hauteloire.fr***

Pour tout renseignement complémentaire sur ce poste, prendre contact avec
Madame Valérie PHILIPPON – chef du service de l'animation de site –
tel : 04-71-07-43-25
adresse mail : valerie.philippon@hauteloire.fr