

## FICHE DE POSTE

### CHARGÉ(E) DU STANDARD ET DE L'ACCUEIL H-F

IDENTIFICATION DU POSTE			
<b>FONCTION</b>	Chargé-e d'accueil et du standard	<b>RESP. HIERARCHIQUE</b>	Marie-C. MICHELIER
<b>CATEGORIE</b>	EMPLOYE	<b>NIVEAU</b>	E1
<b>SERVICE</b>	SYNDIC	<b>LIEU</b>	2 quai de la Douane
MISSION PRINCIPALE			
Assure le standard téléphonique du service syndic et accueille, renseigne et oriente les clients.			
FONCTIONS PRINCIPALES		COMPETENCE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer l'accueil physique des clients ;</li> <li>Réceptionner les appels téléphoniques en les dirigeant vers les personnes compétentes, après avoir clairement défini les besoins des interlocuteurs et d'assurer des appels téléphoniques sollicitées par les services de la société (300 appels par jour) ;</li> <li>Traitement du courrier (entre 100 et 500 enveloppes par jour) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception ;</li> <li>- ouverture ;</li> <li>- distribution ;</li> </ul> </li> <li>Affranchissement du courrier ;</li> <li>Effectuer divers travaux simples d'ordre technique ou administratif tel que :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure règlement espèces ;</li> <li>- Echelonnement des chèques ;</li> <li>- Gestion de 3 boites mails.</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir une clientèle</li> <li>Gestion des conflits</li> <li>Technique de communication</li> <li>Outils bureautiques</li> </ul>	
		QUALIFICATION	
		<p><b>Niveau d'étude :</b></p> <p><b>Expérience :</b> expérience significative sur un poste d'accueil ou un poste similaire</p>	
		QUALITE	
		<p>Très bon relationnel</p> <p>Bonne élocution, un langage clair et courtois</p> <p>Savoir être à l'écoute</p> <p>Maîtrise de soi</p> <p>Patience</p> <p>Organisation</p>	

**DIVERS :** tenue soignée