

SITUATION HIÉRARCHIQUE ET CATEGORIELLE

Au sein du pôle fonctionnel, sous la responsabilité du Responsable accueil et CRC
Classification : catégorie I – niveau 2

ROLE DE LA FONCTION ET ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le chargé d'accueil est le premier interlocuteur au sein du siège social ou de l'Agence.

Il est chargé de l'orientation et de l'information de premier niveau du public par la prise en charge de l'accueil physique et /ou téléphonique, en contribuant à la bonne image de l'Office.

- Accueillir les publics physiquement et par téléphone
- Identifier la demande
- Délivrer les informations de 1er niveau
- Orienter les publics selon leur demande auprès des services compétents
- Assurer la transmission des informations selon les processus internes
- Assurer les tâches administratives en lien avec la fonction
- Enregistrer les demandes qui relèvent de l'accueil
- Gérer certaines prises de rendez-vous

Cette liste n'est pas exhaustive. Cette fiche de mission évoluera jusqu'à la version définitive de la fiche de poste correspondante.

COMPETENCES ET APTITUDES

- Être à l'écoute, souriant, appliqué
- Sens du service aux publics et bon relationnel
- Maîtrise de la communication orale et écrite
- Maîtrise de l'outil téléphonique et bureautique
- Gestion des priorités et des urgences
- Esprit d'équipe
- Capacité à s'adapter à des situations variées

FORMATION / QUALIFICATIONS

- Titulaire d'un BEP/Bac ou expérience équivalente
- Connaissance de l'outil téléphonique et bureautique
- Connaissance de l'environnement du logement social appréciée

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le poste est basé à l'agence de Clamart