

ECOLE ARTISTIQUE INTERCOMMUNALE DE L'OUEST (EAIO)

Fiche de poste « AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION »

Sous la responsabilité de la Responsable des Moyens Généraux, l'agent d'accueil et d'information accueille, informe, renseigne et oriente les publics lors de contacts en face à face et par téléphone.

Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir les visiteurs (stagiaires, élèves, groupes, intervenants, visiteurs), avec amabilité
- Gérer les appels téléphoniques : recevoir, filtrer, renseigner, transcrire les messages, et mettre en relation les correspondants
- Réorienter l'interlocuteur,
- Enregistrer l'ensemble des informations recueillies et les transmettre pour traitement selon les règles établies,
- Assurer la remontée des informations et des dysfonctionnements (*faire état à la direction de tout dysfonctionnement pouvant porter préjudice à l'accueil des usagers*),
- Participer à la mise en œuvre des actions correctives et préventives.
- Assurer l'interface avec les intervenants (à leur arrivée, en cas d'absence, de retard, planification...),
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réguler l'entrée des visiteurs et surveiller les accès.

Renseigner et orienter le public

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à la rédiger des documents administratifs papiers ou numériques.

Missions administratives

- Préparer des dossiers (copies, mise sous enveloppe, ...)
- Enregistrer et transmettre le courrier aux différents services
- Tenir des registres
- Saisir des données (tableaux, tableaux de bord, etc.).

Grade

Adjoint administratif territorial catégorie C

Profil recherché et qualités personnelles

Sans condition de diplôme requis, l'expérience professionnelle est un plus pour ce poste.

Savoirs et savoirs faire :

- Techniques d'accueil
- Connaître les règles de communication
- Connaître l'organisation et l'organigramme de l'organisation et les activités des services d'un établissement public
- Fonctionnement du standard téléphonique, organismes extérieurs
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information

ECOLE ARTISTIQUE INTERCOMMUNALE DE L'OUEST (EAIO)

Fiche de poste « AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION »

- Techniques de gestion de planning
- Savoir s'adapter aux différents publics
- Maîtriser les techniques d'accueil physique et/ou téléphonique
- Savoir conserver une attitude de neutralité et d'objectivité et gérer les situations de tensions et de stress
- Traduction du vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible de tous

Savoir être :

- Qualité relationnelle et aisance en communication
- Disponibilité
- Discrétion
- Adaptabilité