

TÉLÉOPÉRATEUR NUMÉRO VERT

IDENTITE ET CADRE STATUTAIRE DE L'AGENT

NOM Prénom

Statut : Titulaire/Contractuel (art. 3-3 2°)

Catégorie : C

Filière : Administrative

Niveau d'études minimum requis : Diplôme de niveau 3 ou équivalent et/ou justifier d'une expérience d'au moins un an sur des fonctions similaires

Temps de travail : Complet

Cycle hebdomadaire : 35 heures

Date de prise de poste : 15/02/2021

POSITIONNEMENT DU POSTE

Direction Générale des Services Techniques et du Développement Durable

Direction de l'Environnement

Service Collecte des Déchets

Cellule Relation aux Usagers

Unité centre d'appels

N+1 : Responsable de l'Unité Centre d'Appels

DEFINITION METIER

Le Téléopérateur répond à un rythme soutenu aux appels téléphoniques des administrés afin de leur apporter des conseils et solutions par téléphone. Son rôle est de rassurer, informer et répondre aux réclamations. Il enregistre en temps réel les demandes des administrés sur des logiciels spécifiques. Il se montre à l'écoute, réactif et diplomate.

FINALITE DU POSTE

Le Téléopérateur numéro vert est chargé de répondre aux demandes, aux réclamations des usagers et de les orienter vers le service concerné.

ACTIVITES PRINCIPALES

TRONC COMMUN « Accueil téléphonique »

- Gérer les appels téléphoniques : recevoir, filtrer, renseigner, transcrire les messages, réorienter l'interlocuteur dans le respect de la charte Marianne,
- Assurer le bon accueil téléphonique et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur,
- Assurer l'écoute client et la reformulation des demandes,
- Recueillir les informations et/ou réclamations par téléphone,
- Assurer le conseil et la médiation sur les appels entrants,
- Faire état au coordonnateur qualité de tout dysfonctionnement pouvant porter préjudice à l'accueil des usagers,
- Proposer une solution d'assistance,
- Enregistrer l'ensemble des informations recueillies et les transmettre pour traitement selon les règles établies,
- Assurer la remontée des informations et des dysfonctionnements,
- Participer à la mise en œuvre des actions correctives et préventives,
- Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES PRINCIPALES

| Connaissances | I | P | M | E |
|---|---|---|---|---|
| Environnement territorial | | X | | |
| Organisation et services de l'EPCI | | X | | |
| Instances, processus et circuits de décision de l'EPCI | | X | | |
| Environnement professionnel du/des domaines d'activité (acteurs, partenaires, etc.) | | X | | |
| Enjeux, évolutions et cadre normatif du/des domaines d'activité | | X | | |
| Techniques de secrétariat (normes rédactionnelles, sténographie, etc.) | | | X | |
| Techniques de prise de notes | | | X | |
| Savoir-faire | I | P | M | E |
| Outils bureautiques et environnement Web | | | X | |
| Logiciels métiers | | | | X |
| Recevoir et orienter les demandes dans le respect des normes en vigueur (Charte Marianne) | | | X | |
| Compétences orales et écrites | | | X | |
| Réaliser un reporting écrit et/ou oral (tableau de bord, indicateurs, etc.) | | | X | |
| Travailler en équipe | | | X | |
| Gérer le stress | | | X | |
| Gérer un conflit | | | X | |

TÉLÉOPÉRATEUR NUMÉRO VERT

Savoir-être

| | |
|------------------|-----------------------------|
| Autonomie | Esprit d'équipe |
| Rigueur | Diplomatie |
| Organisation | Discrétion |
| Réactivité | Adaptabilité et flexibilité |
| Sens relationnel | Ponctualité |

ACTIVITES SPECIFIQUES

- Réaliser des campagnes de communication externe : enquête de satisfaction, enquêtes téléphoniques, etc.,
- Assurer le traitement des appels conformément aux procédures environnementales.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES SPECIFIQUES

| Connaissances | I | P | M | E |
|---------------|---|---|---|---|
| Savoir-faire | I | P | M | E |

ACTIVITES SECONDAIRES

En cas de nécessité de service, contribuer à l'équilibre des plannings, effectuer des remplacements temporaires.

TECHNICITE

CONDITIONS D'EXERCICE

| | | | |
|---|--|---|---|
| <u>Lieu d'affectation</u> : Siège (Le Crayon). | <u>Bureautique</u> : Poste de travail, Logiciels métier. | <u>Certification/Brevet/Permis</u> : Permis B. | <u>Conditions particulières</u> : Exposition au bruit, Travail statique sur écran, Pics d'activité liés aux aléas et besoins des usagers. |
|---|--|---|---|

NB : Une fiche de poste n'a pas vocation à être exhaustive. Elle peut évoluer (révision, mise à jour) en fonction des nécessités de service.

Notifiée, le
Signature de l'agent