

Fiche de poste

Fonctions : Chargé d'accueil

Métier ou emploi type* : Agent administratif

* REME, REFERENS, BIBLIOPIL

Fiche descriptive du poste

Catégorie : C

Corps : ATRF - BAPJ

Affectation

Administrative : RECTORAT DE TOULOUSE

N° d'emploi :

Géographique : 75 rue Saint-Roch 31400 TOULOUSE

Missions

• **Principales :**

- Accueillir le public (interne et externe), en face à face, au téléphone
- Mettre en relation et suivre la prise en charge de l'appel, entrant ou sortant
- Orienter vers le service ou l'interlocuteur compétent
- Traiter des demandes de renseignement dans les limites définies par les directions

• **Associées :**

- Gérer les réservations des salles de réunion et les matériels afférents selon les procédures définies
- Gérer les courriels adressés au webcontact académique

• **Spécifiques :**

- Utiliser le logiciel EPP selon les conditions définies par la Division du Personnel Enseignant et par la responsable de l'accueil,
- Apporter son aide à la responsable de l'accueil dans la démarche initiée avec la Division du Personnel Administratif et de l'Encadrement,

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE...) :

Encadrement : -Non

Nb agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ... C

Conduite de projet :

Compétences*

Connaissance, savoir :

Techniques d'accueil du public et d'accueil téléphonique

Technique de gestion des conflits

Organisation, fonctionnement et missions du service, environnement administratif et actualités

Savoir-faire :

S'exprimer avec aisance, utiliser le registre soutenu

Écouter

Analyser et reformuler la demande

S'adapter aux différents types de public

Réagir de façon adaptée aux situations imprévues

Utiliser les consoles téléphoniques, les messageries téléphoniques et autres systèmes liés

Savoir être :

Prise de recul,

Diplomatie,

Sens de l'écoute,

Capacité à reformuler,

Adaptabilité,

Sens de la réserve et de la neutralité

* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR : MENH1305559A)