

OFFRE D'EMPLOI

CHARGÉ(E) D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RELATION CLIENT

I. MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE

Mission principale :

Le (la) chargé(e) d'accueil anime et organise un espace d'accueil et d'information au service des usagers, des clients et des visiteurs de l'association CLAVIM dont il (elle) est le premier contact. Il (elle) use de techniques relationnelles pour optimiser la satisfaction du client en répondant à ses attentes et ses besoins et en l'orientant de la meilleure façon possible. Des missions de secrétariat viennent compléter la fonction première du/de la chargé(e) d'accueil et relation client.

Missions :

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients et développer une relation de qualité **(50% du poste)**
2. Gérer les inscriptions aux activités selon les procédures en vigueur **(20% poste)**
3. Procéder aux encaissements des règlements des activités selon les procédures en vigueur **(20% poste)**
4. Prendre en charge certaines tâches administratives **(10% du poste)**

Mission 1 : Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients et développer une relation de qualité

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs (clients, usagers, visiteurs) pour toutes les questions relatives aux actions et aux services proposés par le CLAVIM dans le cadre d'une communication multicanal (au guichet, par téléphone, par courriel) ;
- Orienter le public vers les interlocuteurs compétents (services ou organismes ou associations) ;
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs (clients, usagers, visiteurs, collègues) dans le respect des procédures en vigueur,
- Adapter son apparence et son comportement verbal et non verbal afin de valoriser et véhiculer en toute circonstance une bonne image de l'association auprès des clients, collègues ou visiteurs.
- Présenter et promouvoir la gamme d'actions, les programmes d'animation, les différents services proposés par l'association auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins ;
- Entretenir ses connaissances de la programmation de l'association et de la ville ;
- Noter et transmettre les messages aux différents services en récoltant les informations essentielles : identité, coordonnées, objet ;
- Accueillir les visiteurs et prévenir de leur arrivée ;
- Constituer, actualiser et diffuser un fonds de documentation pour les administrés (informations sur les événements de la commune et de ses partenaires, sur les services aux usagers) ;
- Gérer l'affichage d'informations.
- Promouvoir en tout temps les valeurs de la République (Liberté, Egalité, Fraternité, Laïcité) avec pertinence en fonction des contextes de rencontres.

Mission 3 : Gérer les inscriptions aux activités selon les procédures en vigueur

- Utiliser l'application métier de gestion des inscriptions et facturation des activités ;
- Enregistrer les adhésions de l'année en cours dans les dossiers des bénéficiaires des activités ;
- Accompagner les familles dans les inscriptions par internet et les effectuer en l'absence d'accès à internet ;
- Informer les parents sur les conditions d'accès aux activités ;
- Procéder aux vérifications des dossiers d'inscriptions ;
- Tenir à jour les inscriptions, éditer les listes des inscrits à partir de l'application métier, compléter les indicateurs de suivi de l'activité administrative,...

Mission 4 : Procéder aux encaissements des règlements des activités selon les procédures en vigueur

- Assurer l'encaissement des activités à travers l'application métier ;
- Remettre aux familles les reçus de paiement et les attestations de paiements ; les mettre à disposition dans les comptes familles ;
- Gérer les demandes de remboursement en lien avec le service comptable ;
- Editer le récapitulatif des encaissements de la journée et effectuer une vérification de la caisse en lien avec le(la) Responsable de l'accueil ;
- Prendre part aux différents processus liés à l'aspect comptable des missions (suivi des règlements, frais médicaux remboursables, demande de remboursement, relance des impayés,...).

Mission 4 : Prendre en charge certaines tâches administratives en lien avec le(la) responsable de l'accueil

- Gérer les échanges avec les clients-adhérents : pré-trier le courrier postal, le numériser et l'enregistrer dans le logiciel courrier, assurer la diffusion ; préparer les réponses aux courriers électroniques et les diffuser après validation, les enregistrer dans le logiciel courrier lorsque nécessaire ;
- Informer les usagers des modalités de transmission d'une réclamation ;
- Noter les réclamations en récoltant les informations requises : identité et coordonnées du demandeur, objet de la réclamation, les transmettre au Responsable de l'accueil pour les traiter en lien avec les responsables des secteurs concernés ;
- Préparer les documents destinés aux utilisateurs des activités (détails pratiques, décharge de responsabilité, fiche du quotient familial, fiche des activités proposées périodiquement, dossier nouveaux adhérents, modalités d'adhésion, fiche de membre actif,) ;
- Tenir à jour le fichier des membres actifs ;
- Participer à la gestion des stocks et commande des fournitures de bureau.

II. CARACTÉRISTIQUE DU POSTE

➤ **Condition de travail**

L'activité s'exerce en relation avec différents services et en contact avec le public.

L'aspect relationnel est une caractéristique de la fonction. Il s'agit d'un emploi sédentaire à horaire régulier. Le/la chargé(e) d'accueil et de relation client travaille au sein d'une équipe gérée et animée par un(une) Responsable de l'accueil.

➤ **Contraintes et difficultés particulières du poste**

Contraintes horaires liées aux heures d'ouverture du centre administratif (ouverture en continue de 8h30 à 18h et le jeudi jusqu'à 19h, travail le samedi matin) et flexibilité pendant les périodes de congés annuels.

Grande disponibilité nécessaire dans les situations d'affluence, sur les périodes de haute activité et en cas d'absence d'un membre de l'équipe.

Gestion éventuelle de tensions dans la relation au public

Tenue vestimentaire correcte exigée

III. DELEGATION ET LIENS

Toutes ces missions et responsabilités sont déléguées au chargé(e) d'accueil, d'information et de relation client par l'Association CLAVIM. Le poste est placé sous la responsabilité fonctionnelle du Responsable d'accueil et sous l'autorité de la Directrice Administrative et de la Direction Générale du CLAVIM.

IV. DIPLÔMES ET COMPETENCES REQUIS SUR LE POSTE

Un diplôme de niveau III ou IV dans le secteur des services et de l'accueil est requis :

BTS ou Bac pro spécialité Services (accueil, assistance, conseil),

Bac Pro ARCU (Accueil relations clients et usagers).

Une expérience professionnelle dans le domaine de l'accueil est vivement appréciée

La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères est recherchée.

Savoir-faire

- Maîtrise des techniques d'accueil du public
- Parfaite maîtrise des logiciels de bureautique et messagerie (Word, Excel, Outlook...)
- Connaissance des outils numériques (Navigation sur Internet, réseaux sociaux, fichiers et agendas en ligne, plateformes numériques d'information, paiements en ligne,...)

Savoir-être

- Sens du contact, amabilité, qualité d'écoute et de dialogue
- Initiative et adaptation aux situations
- Calme et maîtrise de soi
- Esprit d'équipe
- Rigueur et sens de l'organisation
- Polyvalence
- Discrétion et confidentialité
- Bonne présentation

Date : 12/05/2018