

CHARGE.E D'ACCUEIL ET DE MAD

EMPLOI/METIER

Le chargé d'accueil global et de MAD (mise à disposition) est le premier relais d'information de l'image de l'association et de l'activité du service aussi bien auprès des bénéficiaires, partenaires, prestataires ou clients. Polyvalent, il est chargé de la gestion de l'accueil global pour les 4 sites de la structure, et de l'accueil physique sur le Siège Social. Il travaille de façon autonome ou à partir de directives, sous la responsabilité directe des Responsables Métiers, Responsables d'Antennes et du Responsable Comptable.

Le chargé d'accueil global et de MAD

- Prend en charge l'accueil, la gestion des plannings auprès des clients, les travaux administratifs.
- Il est le relais de l'information, à l'interne et à l'externe.
- Il organise son travail de façon autonome en appréciant

CONDITIONS D'EXERCICE/ EXIGENCES DE LA FONCTION

Le chargé d'accueil cet exerce cet emploi sur le site d'Eysines, au Siège Social. Il agit dans le respect de la confidentialité, en contact avec les clients et les intervenants. Le chargé d'accueil global et de MAD exerce ses activités à partir des directives de la Direction, des Responsables Métiers et d'Antennes et du Responsable Comptable dans le respect de procédures, pour assurer la qualité des prestations fournies et leurs traçabilités. Par ailleurs, il est appelé à faire face à des changements fréquents de tâches. L'emploi requiert une bonne capacité d'adaptation, un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures et un comportement professionnel dans un objectif d'esprit de service.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Accueillir les visiteurs, traiter les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier
- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des demandes du public sollicitant l'association
- Appuyer les services de mise à disposition en répondant aux premiers niveaux de demandes/réponses (orientation, information, changement d'horaire, annulation client, arrêts maladies des salariés en insertion...)
- Gérer le planning de mise en relation avec les Responsables Métiers et d'Antennes
- Gérer les travaux administratifs courants des mises à disposition des salariés
- Traitement de la gestion administrative des données (interne/externe).

RESPONSABILITE, RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Sous la responsabilité fonctionnelle des Responsables Métiers et d'Antennes.

Sous la responsabilité hiérarchique de la Responsable Comptable de la structure et de la Direction.

FORMATION/DIPLOMES REQUIS

Cet emploi est accessible à partir d'une formation générale ou professionnelle

- Niveau souhaité : Bac + 2 - Gestion Administrative ou commerciale
- Expérience d'accueil, de gestion de standard et de gestion de planning
- Maîtrise des outils de bureautiques : Word, Excel, Outlook, Internet, etc.

COMPETENCES REQUISES

- Assurer la communication des informations utiles à l'activité de l'association en interne ou en externe
- Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur
- Assurer le traitement du courrier (départ/arrivée/classement)
- Gérer les appels et la transmissions des messages téléphoniques, e-mail, etc.
- Coordonner les plannings de mises à disposition des salariés sur les premières demandes/réponses

QUALITES REQUISES

- Sens de l'accueil, et de la satisfaction client
- Techniques d'écoute et de la relation à la personne
- Techniques de communication (verbale, non verbale et écrite)
- Sens de la relation client et de la relation humaine
- Qualités relationnelles
- Capacités et goût pour le travail en équipe
- Réactivité, adaptabilité, autonomie
- Sens de l'organisation
- Rigueur, ponctualité