

Fiche Métier

Agent d'accueil

Domaine fonctionnel Logistique, maintenance et technique
Famille métiers de l'accueil

[Métier exercé sur tous les pôles]

Finalité - Mission

Réceptionner et traiter les demandes d'information de l'ensemble des interlocuteurs de la Fondation en répondant de façon satisfaisante et/ou en transférant la demande vers le bon interlocuteur.

Activités principales

1. Gérer les appels entrants soit en traitant et clôturant la demande, soit en les transférant, soit en envoyant un message électronique
2. Assurer l'ouverture, le tri et l'affranchissement du courrier, la gestion des recommandés
3. Gérer les visiteurs* en les orientant vers l'interlocuteur ou le service approprié et disponible

* visiteurs : toutes les personnes reçues par les agents d'accueil (bénéficiaires, salariés, livreurs etc.)

Savoir-faire attendus

Niveaux

N2	<ul style="list-style-type: none">■ Adapter sa communication à son public
N1	<ul style="list-style-type: none">■ Négocier, argumenter■ Synthétiser et aller à l'essentiel■ Analyser un ensemble d'éléments pour prendre la bonne décision■ Conduire un entretien■ Formaliser un contenu en se conformant à un modèle préétabli

Savoir-être attendus

Niveaux	
N2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Écoute active ■ Maîtrise de soi ■ Sens du service
N1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacité à être attentif aux besoins de l'autre ■ Capacité à travailler en équipe ■ Rigueur

Conditions particulières pour exercer

- CAP ou BEP Métiers du Secrétariat exigé
ou
- Expérience dans la fonction

Principales passerelles professionnelles

	Famille professionnelle	Pré-requis
Autre famille	■ Secrétaire	■ Bac pro secrétariat, BTS assistante de direction
	■ Secrétaire médicale	■ Brevet d'enseignement social option secrétariat médico-social
	■ Assistant technique (secrétaire de secteur)	■ BTS Social, assistantat, SP3S

Principales tendances d'évolution du métier

Faits marquants	Conséquences sur les compétences
■ Développement de l'Union en termes de métiers et de services	■ Capacité d'adaptation aux évolutions
■ Vieillessement de la population et chronicisation des maladies	■ Ecoute active
	■ Capacité à être attentif aux besoins de l'autre