

CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL

Direction d'affectation : Direction des services à la population

Service d'affectation : Vie Citoyenne

Lieu d'affectation : Mairie de Berck

Caractère du poste : polyvalent

Contraintes du poste : Tenue vestimentaire correcte

Travail en bureau et guichet d'accueil

Horaires d'ouverture au public

Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public

Compétences requises

Savoirs :

- Connaître les notions fondamentales des collectivités territoriales
- Connaître l'organisation et l'organigramme de la collectivité
- Fonctionnement du standard téléphonique, d'internet.
- Fonctionnement de la machine à affranchir
- Droits et obligations des usagers

Savoir faire :

- Qualités rédactionnelles
- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Connaissance de l'outil informatique de base (Word, Excel)

Savoir être :

- Qualités relationnelles indispensables
- Être à l'écoute
- Bonne élocution, amabilité et politesse
- Nécessité de représenter l'image de la collectivité
- Faire preuve de discrétion
- Être organisé
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence (identifier et gérer la demande selon le degré d'urgence)

Les missions et activités du poste

ACTIVITES

> Mission : Assurer l'accueil physique et téléphoniques sur le site Hôtel de Ville

- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Accueil physique du public
- Renseigner et orienter la personne vers le bon interlocuteur
- Mettre en relation les correspondants
- Prendre des messages
- Contrôler l'accès aux services et la circulation des personnes
- Réceptionner les colis et en assurer la remise aux services concernés
- Gérer et afficher les informations au public
- Gérer l'affranchissement du départ courrier
- Délivrer des documents au public
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions

> Mission : Réalisation de travaux bureautiques

- Enregistrement du courrier
- Mettre en forme des courriers
- Trier, classer et archiver des documents
- Gérer mensuellement les états de facturation courrier par services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser les informations à jour.

Environnement du poste

> Relations fonctionnelles :

- Contacts directs et permanents avec le public
- Relations fréquentes avec l'ensemble des services
- Relations avec d'autres Collectivités
- Relations avec les fournisseurs, prestataires extérieurs

> Moyens à disposition :

- Matériel informatique
- Tenue spécifique
- Matériel informatique

> Conditions de travail :

- horaires décalés (possibilité de journée continue)
- travail en équipe