

N° 2

CHARGE.E D'ACCUEIL

INFORMATIONS GENERALES

Branche : EEP

Famille professionnelle : Accueil et administration

Autres appellations :

Description générale :

Le/ la Chargé(e) d'accueil assure l'accueil et réalise des tâches administratives au sein de l'établissement.

Le/ la Chargé(e) d'accueil accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception ou au standard téléphonique de l'établissement et lors d'événement de la vie de l'établissement (portes ouvertes, kermesse...). Le/ la Chargé(e) d'accueil peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution...), des tâches administratives (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis...). Il/elle est amené(e) à gérer différentes activités de manière assez morcelée du fait de nombreuses interruptions (appels téléphoniques ou accueil physique).

Il/elle est rattaché(e) hiérarchiquement au chef d'établissement ou à un cadre de direction. Il/elle est en relation fonctionnelle avec l'ensemble du personnel de l'établissement (enseignants, éducateurs de vie scolaire, formateurs...) et les apprenants. Il /elle est en relation et en contact avec le public extérieur (prestataires, familles) ou avec tout visiteur venant à l'établissement.

ACTIVITES PRINCIPALES ET COMPETENCES

Prise en charge de l'accueil téléphonique et physique

- Accueillir, renseigner et orienter une personne physiquement ou par téléphone en identifiant ses besoins ou son état et en adoptant les gestes et un vocabulaire adaptés (personne valide ou en situation de handicap, situations conflictuelles ou à risques...)
- Donner des renseignements de premier niveau sur l'établissement et les formations

Suivi administratif

- Traiter les messages réceptionnés sur la messagerie électronique ou sur le répondeur téléphonique de l'établissement en choisissant d'y répondre ou de les rediriger vers le bon destinataire

- Réceptionner et trier des documents en les redirigeant vers le bon destinataire et en respectant les règles de confidentialité de l'établissement
- Informer oralement et/ou par écrit du suivi ou de la réalisation d'une tâche confiée

Secrétariat familles/apprenants

- Etablir, suivre, mettre à jour des dossiers administratifs (dossiers d'inscriptions, annuaire interne, plannings, visites médicales, bases de données...) selon les procédures internes (délais impartis, outils dédiés...)
- Réaliser des envois en nombre ou publipostages en utilisant les outils et le matériel dédiés

Appui aux services internes

- Envoyer des documents selon les directives reçues
- Saisie et diffusion de documents auprès du personnel administratif et de l'annuaire interne
- Classement du courrier et des bordereaux d'envoi, classement de documents administratifs
- Encaissement des chèques de caution et préparation des bordereaux de remise
- Collecte des bons de commande et saisie de la commande des fournitures
- Gestion des relances pour les conseils d'administration et autres réunions
- Gestion des clés des voitures de service
- Gestion du planning des salles de réunion

Communication avec les équipes de l'établissement, les apprenants, les familles et les partenaires extérieurs

- Communiquer en s'adaptant à son interlocuteur (adaptation à l'âge de l'apprenant, aux familles, aux personnels, aux enseignants et formateurs, aux prestataires extérieurs)

Gestion du temps (organisation de son travail)

- Informer oralement et/ou par écrit du suivi ou de la réalisation d'une tâche confiée
- Organiser son activité en l'ajustant en permanence aux situations rencontrées (accueil simultané téléphonique et physique, tâches prioritaires...)

DOMAINES DE COMPETENCES

Communication

- Accueillir, renseigner et orienter une personne physiquement ou par téléphone en identifiant ses besoins ou son état et en adoptant les gestes et un vocabulaire adaptés (personne valide ou en situation de handicap, situations conflictuelles ou à risques...)
- Informer oralement et/ou par écrit du suivi ou de la réalisation d'une tâche confiée
- Communiquer en s'adaptant à son interlocuteur (adaptation à l'âge de l'apprenant, aux familles, aux personnels, aux enseignants et formateurs, aux prestataires extérieurs)

Gestion administrative

- Traiter les messages réceptionnés sur la messagerie électronique ou sur le répondeur téléphonique de l'établissement en choisissant d'y répondre ou de les rediriger vers le bon destinataire
- Réceptionner et trier des documents en les redirigeant vers le bon destinataire et en respectant les règles de confidentialité de l'établissement

- Etablir, suivre, mettre à jour des dossiers administratifs (dossiers d'inscriptions, annuaire interne, plannings, visites médicales, bases de données...) selon les procédures internes (délais impartis, outils dédiés...)
- Réaliser des envois en nombre ou publipostages en utilisant les outils et le matériel dédiés
- Envoyer des courriers selon les directives reçues
- Saisie et diffusion de documents auprès du personnel administratif et de l'annuaire interne
- Classement du courrier et des bordereaux d'envoi, classement de documents administratifs
- Encaissement des chèques de caution et préparation des bordereaux de remise
- Collecte des bons de commande et saisie de la commande des fournitures
- Gestion des relances pour les conseils d'administration et autres réunions
- Gestion des clés des voitures de service
- Gestion du planning des salles de réunion

Organisation

- Organiser son activité en l'ajustant en permanence aux situations rencontrées (accueil simultané téléphonique et physique, tâches prioritaires...)

COMMENTAIRES / INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES
