



## CHARGÉ D'ACCUEIL (H/F)

**Intitulé du poste :** Chargé d'accueil (H/F)

**Direction :** Affaires générales et juridiques

**Lieux de travail :** Mairie

**Supérieurs hiérarchiques :** Responsable des affaires civiles (N+1) - Directeur des affaires générales et juridiques (N+2)

**Correspondance statutaire :** Adjointes et adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative) – Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe).

**Environnement et relation en interne et externe :**

### Informations générales :

- Agent d'accueil ;
- Chargé ou chargée d'accueil de la Mairie principale ;
- Accueil et renseignements ;
- Travail le samedi matin par roulement.

### En relation avec :

- Les usagers ;
- L'ensemble des services de la Commune ;

### Principales missions :

- Accueil physique et téléphonique du public ;
- Renseignement et orientation du public ;
- Gestion et affichage d'informations ;
- Réception, enregistrement et dispatching du courrier.

### Compétences requises :

#### 1/ Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir le public avec amabilité ;
- Prendre des messages ;
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes ;
- Favoriser l'expression de la demande ;
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques ;
- Appliquer les règles de communication et de protocole ;
- Mettre en relation des correspondants ;
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions ;
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence ;
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations ;
- S'adapter aux publics de cultures différentes ;
- Adapter son intervention aux différents publics ;
- Gérer un système de mesure de la fréquentation ;

- Réguler l'entrée des administrés et groupes et surveiller les accès.

## **2/ Renseignement et orientation du public**

- Identifier et Gérer la demande et son degré d'urgence ;
- Gérer un planning de réservation ;
- Orienter vers les personnes et services compétents ;
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité.

### **Savoirs socioprofessionnels :**

- Techniques d'accueil, règles de communication ;
- Organisation et activités des services ;
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet ;
- Techniques et outils de communication ;
- Techniques de gestion de planning.

### **Savoirs généraux :**

- Organisation et organigramme de la collectivité ;
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité ;
- Procédures de transmission des demandes.

### **Formation et expérience :**

Expérience impérativement requise sur le même poste.

Filière : Administrative

Catégorie : C

Cadre statutaire : Adjoint administratif

**Particularités du poste :** Travail le samedi possible par roulement.

**Poste à pourvoir le :** Dès que possible

**Type d'emploi :** Emploi Permanent

**Temps de travail :** Temps complet

### **Envoyer CV et lettre de motivation :**

Monsieur le Maire

10 rue du 11 Novembre

95360 MONTMAGNY

**Par mail :** [isabelle.pelard@ville-montmagny.fr](mailto:isabelle.pelard@ville-montmagny.fr) / [laura.bezin@ville-montmagny.fr](mailto:laura.bezin@ville-montmagny.fr)