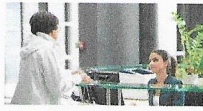




Employé administratif et d'accueil



- | | |
|---|---|
| Respecter les règles déontologiques de la profession | Posséder une bonne connaissance du patrimoine de sa ville et de sa région |
| Procéder avec organisation/logique et méthode | Se tenir informé de la vie culturelle et des manifestations qui s'y déroulent |
| Optimiser son temps | Proposer des visites/des hébergements... |
| Hiérarchiser ses activités | Accueillir/informer le public en face à face/au téléphone |
| programmer / organiser / prioriser ses tâches | Maîtriser les règles de communication |
| Gérer l'imprévu | Utiliser et mobiliser un vocabulaire professionnel |
| Assurer diverses missions | Anticiper une demande |
| S'assurer de l'aménagement et de la bonne gestion de l'espace accueil : la doc/l'affichage/la propreté/le confort | Collecter/stocker/ traiter l'information |
| Assurer un accueil téléphonique aimable | Prendre contact avec les clients |
| Améliorer la qualité de l'accueil/des prestations/des produits et du service rendu | Veiller à établir un climat de confiance |
| Réapprovisionner la documentation sur les présentoirs en brochures et plaquettes | Renseigner et conseiller les clients |
| Gérer la signalétique | Analyser leurs attentes |
| Réceptionner/ouvrir et enregistrer le courrier quotidien | Reformuler leurs propos |
| Gérer les flux du public | Poser des questions précises aux clients |
| Être chargé d'informer/de guider les visiteurs | Prendre en compte leurs remarques |
| Orienter le visiteur vers le bon interlocuteur | Fixer des rendez-vous |
| Recevoir les visiteurs | Prendre congé |
| Appréhender/traiter leur demande | Formaliser une communication par courrier |
| Recueillir/Identifier/analyser/étudier leur demande | Participer/contribuer à la satisfaction des clients |
| Repérer/cerner leur besoin | Consulter des dossiers |
| Pratiquer l'écoute active | Connaître les nouvelles techniques |
| Prendre des notes | Maîtriser les outils numériques |
| Coconstruire avec le public la solution adaptée à ses besoins | Mettre en place des outils digitaux |
| Présenter la documentation | Actualiser les plannings |
| | Gérer les demandes de réservation |
| | Réaliser une étude de satisfaction |
| | Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes |



Employé administratif et d'accueil



Créer/concevoir un organigramme

Créer des modèles de flyer

Recevoir et envoyer des sms et des courriels

Préparer des éléments de réponse

Mettre en place des campagnes d'e-mailing

Inviter par courriel les clients privilégiés

Se montrer réactif dans le traitement des contacts

Assurer le suivi d'une demande de prestation

Assister à des réunions

Prendre la parole en réunion

Rédiger des compte rendu

Collaborer en équipe

Avoir le sens du travail en équipe

Mettre en œuvre un projet/fixer les objectifs du projet/déterminer le budget/finaliser le projet

Faire preuve d'empathie/de clarté/de rigueur/de curiosité professionnelle/ de courtoisie

Sourire au client

Gérer son stress au travail

Donner le meilleur de soi-même

Garder son calme/écouter/présenter ses excuses

Veiller au langage non verbal

Repérer/anticiper/gérer les aléas