

Fiche de Poste Chef de service Plateforme Accueil et Orientation

1. Identification de la fonction	Chef de Service Plateforme Accueil et Orientation
Rattachement hiérarchique (Fonction N+1)	Chef de Division Réception et Analyse des Projets d'Investissement
2. Missions	
Accueillir, qualifier les demandes et les orienter vers les bons interlocuteurs CRI. Faciliter et optimiser le processus de prise en charge des demandes des investisseurs.	
3. Activités Principales	
<p>❖ Accueil et Orientation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiser et mettre en place des processus permettant l'accueil, la qualification de la demande de l'investisseur et l'orientation vers un chargé de dossier ➤ Assurer la réception des investisseurs, quel que soit le canal ➤ Assurer l'analyse de la demande des investisseurs ➤ Assurer l'orientation des investisseurs vers les interlocuteurs appropriés ➤ Veiller à la prise de rendez-vous avec l'investisseur selon la spécialité et la disponibilité des Chargés de Dossier ➤ Assurer l'élaboration de la documentation générique à fournir aux investisseurs ➤ Elaboration des reporting à la Direction Générale <p>❖ Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir les objectifs de l'entité et gérer son équipe ➤ Participer aux instances de direction et/ou de coordination ➤ Fournir à la hiérarchie des indicateurs périodiques de l'état d'avancement de l'activité de son entité ➤ Veiller à l'amélioration continue de la qualité des prestations de l'entité ➤ Développer l'expertise métier de l'entité en se tenant informé de toute nouveauté technique et réglementaire 	
4. Profil Requis	
Formation : Bac+3 Office manager avec expérience significative en entreprise (organisation, assistantat) ; Assistant de gestion PME	Expérience : 10 ans d'expérience
5. Compétences :	
Savoir	
Techniques d'accueil et d'orientation	
Techniques et outils de communication	
Démarche d'aide à l'entrepreneuriat	
Outils bureautiques	
Règles de rédaction de comptes rendus	
Parfaitement trilingue (Arabe, Français et Anglais)	
Savoir- faire	
Qualification des besoins et orientation des investisseurs	
Utilisation des logiciels et applicatifs métiers	
Savoir- être	
Aisance relationnelle	
Orientation client	
Sens de la rigueur et de l'organisation	
Réactivité	

