

## 1. Identification du poste

<b>Métier</b>	Support administratif
<b>Famille professionnelle</b>	Support

## 2. Rattachement hiérarchique

Supérieur hiérarchique	Pôle de rattachement	Direction de rattachement	Service de rattachement
Chef de Service Logistique	Pôle Administratif et Financier	Direction Administrative et Logistique	Service Logistique

## 3. Mission(s)

Assurer la gestion des communications téléphoniques de la Fondation conformément aux procédures en vigueur

## 4. Activités principales

### Gestion de l'activité

- Répondre aux appels entrants et les rediriger vers les bons destinataires
- Prendre des messages clairs et précis en cas d'indisponibilité des destinataires
- Assurer le traitement des demandes de renseignement téléphonique
- Réaliser des tâches administratives simples (gestion des rendez-vous, etc.)
- Tenir à jour les listes des contacts
- Collaborer avec l'ensemble des équipes pour garantir un bon flux de communication

### Conformité et respect réglementaire

- Assurer le respect des procédures en vigueur relevant de son périmètre d'activité (protocole de gestion des appels suivi des documents, ...)
- Assurer le respect de la confidentialité des informations

## 5. Relations fonctionnelles

Internes	Externes
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Différentes entités de la Fondation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visiteurs</li> <li>▪ Adhérents</li> </ul>

## 6. Compétences requises

Compétences comportementales	Compétence	Définition de la compétence
	✓ Influence, networking, gestion des interfaces	Gestion des différentes sollicitations
	✓ Autonomie et résolution de problèmes	Autonomie dans la gestion des problèmes courants et sens d'analyse
	✓ Prise d'initiative et innovation	Prise d'initiative et capacité d'adaptation
	✓ Orientation qualité	Respect des procédures et instructions de qualité
	✓ Communication et persuasion	Communication claire sur les progrès, les défis et les résultats
	✓ Engagement et implication	Engagement dans la réalisation des tâches assignées et respect du code éthique de la Fondation
	✓ Aisance relationnelle	Partage d'informations importantes de manière claire et concise

## Standardiste

	✓ Organisation et planification du travail	Soin, méthode et organisation du travail
	✓ Synergie et qualité de coopération	Aptitude coopérative et sens de travail en équipe

### 7. Profil requis

<b>Formation de référence :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ (Bac+2) Diplôme de Technicien Spécialisé en Gestion des Entreprises ou Secrétariat de Direction</li></ul>	<b>Catégorie professionnelle :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Agent de Maitrise Principal</li></ul> <b>Expérience :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 3 ans</li></ul> <b>Domaine d'expérience :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réception d'appels et la gestion de la relation client</li></ul>
---	---

13