



CHARGÉ D'ACCUEIL

MOYENS GÉNÉRAUX

Pilotage, management et gestion des ressources internes

Définition : Accueille, oriente et informe le public. Représente l'image d'un établissement, d'une direction ou d'un service auprès des usagers.

AUTRES APPELLATIONS :

- Hôtesse d'accueil
- Agent d'accueil
- Standardiste
- Guichetier

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- 🔍 Accueil physique et téléphonique du public
- 🔍 Logistique et traitement des dossiers

FACTEURS D'ÉVOLUTION :

- Evolution des technologies d'information et de communication
- Développement du système de guichet unique

CONDITIONS D'ACCÈS :

Concours externe et interne

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE :

Travail en guichet d'accueil

Station debout prolongée

Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risque de tension dans la relation au public

COMPÉTENCES

Savoir-Faire

Savoirs



ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DU PUBLIC

- Accueillir le public avec amabilité
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- S'exprimer clairement et reformuler des demandes
- Prendre des messages
- Orienter, informer, conseiller ou accompagner le public vers l'interlocuteur ou le service compétent
- Gérer des situations de stress et d'agressivité
- Respecter les règles de communication et le protocole (relations usager-service)
- Constituer et mettre à disposition du public un fonds documentaire
- Assister le public sur un plan technique
- Surveiller les accès et restreindre les accès aux lieux et aux informations
- Faire respecter les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible de tous

- Techniques d'accueil et d'écoute
- Principes en vigueur en matière de relation au public
- Annuaire du Pays et des partenaires
- Fondamentaux linguistiques : tahitien, français, anglais
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de régulation
- Organisation et fonctionnement de l'administration de la Polynésie française
- Organigramme des services administratifs de la Polynésie française
- Techniques de diffusion des informations
- Bases de la prise de note
- Règles de base en orthographe et grammaire
- Horaires d'ouverture, réglementation d'accès aux lieux et à l'information



LOGISTIQUE ET TRAITEMENT DES DOSSIERS

- Renseigner des tableaux de suivi des activités du service
- Utiliser des logiciels et des progiciels
- Réceptionner, enregistrer, numériser, diffuser, réorienter des dossiers
- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Gérer les urgences et respecter les délais

- Application des consignes de sécurité relative à la sécurité des personnes, des biens et des locaux
- Logiciels de bureautique
- Bases des techniques de classement