

SYNTHESE DE L'OFFRE

Employeur : Mairie de Cazères-sur-Garonne
Place de l'Hôtel de Ville
31220 CAZERES-SUR-GARONNE

VILLE DE
CAZÈRES
sur Garonne



Département de travail : Haute-Garonne

Poste à pourvoir le : 01/06/2024

Date limite de candidature : 21/05/2024

Type d'emploi : Accroissement temporaire d'une durée de 6 mois

Nombre de poste : 1

DETAILS DE L'OFFRE

CHARGÉE D'ACCUEIL (H/F)

<p><u>Famille de métier</u> :</p> Affaires administratives	<p><u>Grade(s) recherché(s)</u> :</p> Adjoint administratif Adjoint administratif ppal 2 ^{ème} classe Adjoint administratif ppal 1 ^{ère} classe
<p><u>Métier(s)</u> :</p> Chargée d'accueil	

Descriptif de l'emploi :

Sous la responsabilité de la Directrice Générale des Services, vous serez en charge de l'accueil physique et téléphonique du public de la Mairie de Cazères-sur-Garonne

Missions :

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
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- 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
- Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès

Renseignement et orientation du public

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à rédiger des documents administratifs
- Délivrance d'actes d'Etat-Civil
- Etablir les recensements citoyens (recensement militaire)

Gestion et affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

Profil recherché :

Savoirs socio-professionnels

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de régulation
- Techniques de communication téléphonique
- Caractéristiques des publics
- Techniques et outils de communication
- Techniques de médiation et négociation
- Techniques de secrétariat (prise de notes, etc.)
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Techniques de gestion de planning
- Maîtrise de la réglementation liée à la délivrance des actes d'Etat-Civil

Savoirs généraux

- Organisation
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Directives et procédures d'instruction des dossiers
- Procédures de transmission des demandes
- Droits et obligations des usagers

Temps de travail :

35H hebdomadaire sur les heures d'ouverture au public de la Mairie :

Du lundi au vendredi de 8h30/12h00 et 13h30/17h00

CONTACT

Contact collectivité :

Mme BRUGIE Alexandra, Responsable des Ressources Humaines

05.61.98.46.02

rh@mairie-cazeres.fr

Informations complémentaires :

Les candidatures constituées d'un CV + lettre de motivation adressée à Mr le Maire devront être adressées soit par courrier à :

Mairie
Service Ressources Humaines
Place de l'Hôtel de Ville
31220 CAZERES-SUR-GARONNE

Soit par Mail : rh@mairie-cazeres.fr