

**Valenciennes, Ville dynamique de 44 000 habitants, centre d'une agglomération de 200 000 habitants, recrute par voie de mutation, détachement, inscription sur liste d'aptitude ou par voie contractuelle.**

## **RECRUTE**

# **Un poste d'Agent d'Accueil F/H**

**Relevant du cadre d'emplois des Adjoints Administratifs,**

*au sein du Service Accueil / Démarches Citoyennes.*

## **MISSIONS :**

Sous la responsabilité du manager opérationnel accueil au sein du service accueil/démarches citoyennes, rattaché à la Direction Générale Déléguée à la Proximité et à la Ville Dynamique, vous prenez en charge les missions suivantes :

### **ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DU PUBLIC :**

- Accueillir avec amabilité les personnes et identifier leur demande en restant neutre et objectif.
- Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages.
- Renseigner les personnes et les orienter ou les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé.
- Conseiller et assister le public dans des démarches administratives simples.
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser l'information utile à l'orientation du public.
- Gérer des prises de rendez-vous, réservation.
- Gérer un système de mesure de fréquentation.
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions.
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence.
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité.

### **SECURITE HALL DE L'HOTEL DE VILLE :**

- Contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de l'hôtel de ville.
- Réguler l'entrée du public.
- Faire respecter et appliquer les règles et consignes de sécurité liées à l'hôtel de ville.
- Surveiller l'alarme incendie.
- Déclencher, si besoin, l'intervention de la police municipale.

### **GESTION DES AFFICHAGES ET DES MOYENS D'INFORMATION :**

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services.
- Gérer l'affichage central (centraliser l'affichage légal, procéder à l'affichage, respecter les délais d'affichage, assurer la preuve d'affichage, retourner aux services après affichage).
- Présenter les documents d'information et de communication.

### **PARTICIPATION AUX CEREMONIES :**

- Participation en cas de nécessité aux cérémonies de mariage, aux cérémonies protocolaires.

.../...

### **RELATIONS FONCTIONNELLES :**

- Contact direct avec le public.
- Relations fréquentes avec l'ensemble du service.
- Relations avec des fournisseurs.
- Relations avec des élus.
- Relations avec d'autres collectivités et d'autres administrations.

### **CONDITIONS ET CONTRAINTES D'EXERCICE :**

- Travail en borne d'accueil.
- Travail le samedi matin suivant planning.
- Présence occasionnelle le samedi après-midi.
- Port de la tenue d'hôtesse d'accueil obligatoire (fournie par la ville).
- Garant de l'image de la ville auprès du public.

### **COMPETENCES NECESSAIRES:**

#### **COMPETENCES :**

- Techniques d'accueil physique et téléphonique, règles de communication (écoute, reformulation, interrogation, gestion des objections).
- Connaissance des règles protocolaires.
- Connaissance du fonctionnement d'un standard téléphonique.
- Savoir s'adapter à différents publics (culture, catégories socio professionnelles, ...).
- Techniques de médiation et de négociation.
- Très bonne élocution.
- Confidentialité.
- Sens de l'accueil et du service public.
- Connaissance du Pack office (Word, Excel, Outlook).
- Discrétion.
- Capacités rédactionnelles.
- Rigueur.

Poste à pourvoir dès que possible.

**Les candidatures (lettre de motivation - curriculum-vitae) sont à adresser à :**

**Monsieur le Maire - Direction des Ressources Humaines**

**Hôtel de Ville - Place d'Armes - B.P. : 90339**

**59304 VALENCIENNES CEDEX**

**ou par courriel : [emploi@ville-valenciennes.fr](mailto:emploi@ville-valenciennes.fr)**

**avant le 31 Mai 2022**