

CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Téléphoniste / Réceptionniste (h/f) **Gamme de fonction** : Services généraux

Code fonction : 03.05.01

Date : 24/09/2009

Place dans l'organisation **Chef direct** : Responsable de département.
Subordonnés: aucun.

But de la fonction

- Assurer les communications entre l'entreprise et les relations externes en utilisant le téléphone, le fax, l'Internet et l'Intranet, en recevant, informant et orientant les visiteurs, en effectuant diverses tâches de secrétariat et administratives.

Nature des activités/ responsabilités

- Accueillir, recevoir et discuter avec les visiteurs.
- Assurer les communications téléphoniques.
- Rassembler l'information nécessaire dans l'entreprise.
- Effectuer diverses tâches administratives.
- Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat.

Interaction sociale

- Répondre au téléphone d'une manière courtoise et professionnelle. Donner des informations de base aux contacts internes et externes. Se concerter avec les fournisseurs pour les commandes de matériel. Recevoir les visiteurs. Et cela dans les deux langues nationales plus une langue étrangère.

Aptitude spécifiques/ exigences

- Utiliser un central téléphonique et du matériel de bureau.

	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
base approfondi professionnel	x	x	

- Assurer les conversations avec attention et concentration. Surveiller attentivement les personnes entrantes et sortantes. Faire preuve de précision lors de l'encodage des données.

▪ **Tâches principales**

- Recevoir et discuter avec les visiteurs afin que les intérêts de l'entreprise soient défendus et que l'image de l'entreprise soit respectée à ce niveau. Cela comporte e.a.:
 - souhaiter la bienvenue et identifier les visiteurs;
 - inscrire les visiteurs dans le registre des visites et remettre un badge de visiteur;
 - annoncer les visiteurs à la personne à contacter;
 - informer les visiteurs quant au délai d'attente;
 - accompagner les visiteurs vers la salle d'attente ou les diriger vers d'autres endroits de l'entreprise;
 - refuser les visiteurs indésirables et ceux qui n'ont pas de rendez-vous.

- Assurer les communications téléphoniques, afin de transférer les relations extérieures le plus rapidement possible et de manière efficace, à la personne à contacter. Cela comporte e.a. :
 - mettre en fonction la centrale téléphonique, brancher ou débrancher le répondeur, effectuer les transferts, numéroter en abrégé, etc.;
 - répondre au téléphone et transférer à la personne compétente;
 - noter et transférer les messages en cas d'absence de la personne à contacter;
 - fournir les informations générales;
 - assurer le premier entretien lors des plaintes;
 - téléphoner de la part des collaborateurs pour prendre des rendez-vous simples, transmettre des messages ou demander une information.

- Rassembler l'information nécessaire dans l'organisation afin de garantir un service efficace. Cela comporte e.a. :
 - tenir à jour un agenda central, pour pouvoir joindre les collaborateurs;
 - surveiller le personnel entrant et sortant;
 - assurer une base de données avec les adresses et numéros de téléphone;
 - acquérir la connaissance actuelle concernant la distribution des tâches dans l'entreprise par rapport aux affaires courantes.

- Effectuer diverses tâches administratives afin d'assister divers départements. Cela consiste e.a. à :
 - compléter et imprimer divers tableaux et listes ;
 - tenir à jour, contrôler et corriger diverses bases de données ;
 - rassembler les commandes de matériel courant sur base d'une liste ;
 - effectuer la commande (dans les limites budgétaires définies) auprès du fournisseur et en assurer le suivi.

- Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat afin d'assurer ainsi le bon fonctionnement quotidien de l'organisation. Cela comporte e.a.:
 - recevoir et signer les envois recommandés et des colis des services d'expédition;
 - contacter les sociétés d'expédition pour l'envoi de colis;
 - distribuer le courrier, les faxes entrants et les e-mails centralisés;
 - envoyer et traiter les faxes, transmettre les messages internes;
 - assurer les réservations des salles de réunions et préparer les salles en question;
 - commander des petits pains garnis ou le lunch.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour le dos en manipulant le matériel de bureau une partie de la journée.
- Situation énervante lors de plusieurs communications téléphoniques en même temps et de la réception des visiteurs.