

# Agent d'accueil et administration



Ce badge atteste des compétences liées au métier d'agent d'accueil et administratif au sein d'un groupement d'entreprises. Lors de l'accueil, le bénéficiaire est avenant, il représente l'image de la structure. Dans ses fonctions, il assure l'accueil physique et téléphonique des demandeurs d'emploi et des clients. Il fait preuve d'écoute active afin de répondre au mieux aux besoins. Il est à l'aise à l'oral afin de pouvoir renseigner ou orienter son interlocuteur. Il utilise les outils mis à sa disposition, retranscrit un message à l'aide d'un support papier et oriente le message à la personne concernée. Lors du traitement d'un appel, il répond à la demande ou transfère cet appel à partir du standard téléphonique. Il est également amené à réaliser des tâches administratives à l'aide de l'outil informatique (Word et Excel). Par ailleurs, il utilise un logiciel spécifique pour la saisie des devis, ordre de réparation et facturation. Il applique le processus de la location de véhicules 2 roues (cycle, motorcycle et vélo à assistance électrique).

## Savoir – être :

- ▶ Respect de la hiérarchie,
- ▶ Conscientieux,
- ▶ Bonne présentation,
- ▶ Souriant,
- ▶ Sens de l'organisation,
- ▶ Esprit d'équipe
- ▶ Discrétion

## Savoir – faire :

- \* Savoir réceptionner et émettre un appel téléphonique
- \* Traiter une demande ou un besoin
- \* Être capable de s'exprimer à l'oral et à l'écrit
- \* Savoir utiliser l'outil informatique
- \* Connaître les procédures de location
- \* Savoir calculer le montant de la caisse

**Mots – clés :** *accueil, communication, image, ordinateur, standard, facturation, administratif, logiciel, devis*