

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

<b>Fonction</b> : Réceptionniste – téléphoniste (m/f)		<b>Activité</b> : Services de support	
<b>Place dans l'organisation</b>	<b>Chef direct</b> : HR manager. <b>Subordonnés</b> : Aucun.		
<b>But de la fonction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer les communications entre l'entreprise et les relations externes en utilisant le téléphone, le fax, l'internet et l'intranet et en recevant, informant et orientant les visiteurs.</li> </ul>		
<b>Nature des activités/ responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir, recevoir et discuter avec les visiteurs.</li> <li>▪ Assurer les communications téléphoniques.</li> <li>▪ Rassembler l'information nécessaire dans l'entreprise.</li> <li>▪ Exécuter un certain nombre de tâches administratives et logistiques.</li> </ul>		
<b>Interaction sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répondre au téléphone d'une manière courtoise et professionnelle. Donner l'information de base aux contacts internes et externes. Recevoir les visiteurs. Egalement dans deux langues étrangères (oralement).</li> </ul>		
<b>Aptitude spécifiques/ exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser une centrale téléphonique et du matériel de bureau.</li> <li>▪ Assurer les conversations avec attention et concentration. Surveiller les personnes entrantes et sortantes avec insistance.</li> </ul>		

▪ **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 entre autres:
  - 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 entre autres.:
  - 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.
  
- Exécuter un certain nombre de tâches logistiques pratiques et administratives, 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 dorsale en manipulant le matériel de bureau pendant une partie de la journée.
- Situation énervante lors de plusieurs communications téléphoniques en même temps et de la réception des visiteurs.