
Description de Fonction

Organisation:	CP 336
Fonction:	Téléphoniste / Réceptionniste
Code:	PC336-002
Date:	Janvier 2017

BUT

Accueillir les visiteurs externes, réceptionner les appels entrants et réaliser différentes tâches administratives et de support afin de contribuer à la bonne image de l'entreprise vis-à-vis de l'extérieur et de fournir un support aux différents départements.

RESPONSABILITÉS/TÂCHES PRINCIPALES

- Accueille les visiteurs, fournisseurs et clients p.ex. :
 - veille à l'inscription du visiteur dans le registre des visites et/ou fournit le badge d'accès, si nécessaire
 - indique le chemin au visiteur et/ou l'accompagne
 - informe le collaborateur de l'arrivée de son visiteur
 - réceptionne et signe si nécessaire, les colis, lettres, recommandés,...et les transmet aux personnes concernées
 - répond aux questions générales des visiteurs
- Réceptionne et traite les appels téléphoniques p. ex. :
 - reçoit les appels téléphoniques entrants et identifie la demande
 - transfère l'appel à la personne concernée
 - prend le message en cas d'absence du collaborateur à contacter et lui en communique le contenu
 - répond aux questions générales
-

CRITÈRES

Niveau des responsabilités

- De l'accueil des visiteurs, des fournisseurs, des clients
- De la réception et du traitement des appels téléphoniques

Conséquences éventuelles de décisions erronées et/ou d'activités réalisées de manière incorrecte:

- Insatisfaction, voire mécontentement, des visiteurs externes et/ou des collaborateurs internes et impact possible sur l'image de l'entreprise
- Perte de temps)

Connaissances

- Bonne connaissance de la structure et des procédures de l'organisation
- Bonne connaissance du fonctionnement de la centrale téléphonique
- Connaissance de base des logiciels spécifiques (à l'entreprise)
- Connaissance de la deuxième langue nationale (oral et écrit) et de l'anglais (oral et écrit)

Résolution des problèmes

- Pouvoir traiter et gérer plusieurs tâches simultanément (par ex. les appels téléphoniques et la réception des visiteurs)
- Pouvoir cerner les demandes des interlocuteurs et les orienter vers la personne appropriée
- Pouvoir diriger/guider les visiteurs d'une façon correcte et appropriée/professionnelle

Communication

Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs de l'ensemble de l'entreprise

Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs/appelants externes
- A des contacts réguliers avec les externes lors des appels téléphoniques

Aptitudes spécifiques

Pas d'application

Inconvénients

- Cadence soutenue