# CHARGE D’ACCUEIL (H/F)

EMPLOI PERMANENT

CADRE D’EMPLOI DES ADJOINTS ADMINISTRATIFS TERRITORIAUX

OUVERT AUX CONTRACTUELS A TITRE DEROGATOIRE PAR RAPPORT AUX CANDIDATURES DE FONCTIONNAIRES

DATE LIMITE DE CANDIDATURE : 21 JUILLET 2025

POSTE A POURVOIR LE : 18 AOUT 2025

## MISSIONS GÉNÉRALES

Le ou la chargé(e) d’accueil accueille, renseigne et oriente le public.

Il ou elle représente l'image de Durance Luberon Verdon Agglomération et de la ville de Manosque auprès des usagers et des partenaires.

## ACTIVITÉS

## Activités principales :

* Accueillir, renseigner, informer et orienter le public en face à face, ou au standard téléphonique.
* Identifier, reformuler les attentes du public et appliquer les techniques d’accueil pour recueillir les demandes, appréhender les besoins et apporter une réponse précise aux usagers.
* Créer une relation de confiance et d’écoute auprès des usagers, en prenant en compte leurs spécificités et leurs besoins.
* Compléter et animer les outils de Gestion Relations Citoyens (GRC), la messagerie Accueil afin de garantir le traitement et le suivi des demandes.
* Mettre à disposition du public les différents formulaires et plaquettes d’informations.
* Animer et organiser l’espace d’accueil : actualiser les affichages, gérer les présentoirs.
* Appliquer les différentes procédures, les modes opératoires et utiliser les outils de fonctionnement du service afin de maintenir une qualité constante au niveau de l’accueil et d’identifier les axes d’amélioration.

**Activités complémentaires :**

* Gérer la circulation des personnes entrant par l’accueil dans l’Hôtel de ville et d’agglomération (annonces des rendez-vous, accompagnements).
* Réaliser des tâches administratives internes au service ou en appui aux services.
* Gérer les plannings des salles de réunion de l’Hôtel de ville et d’agglomération, et celles du CTM.
* Réceptionner et transmettre les documents déposés par les usagers à destination des services (hors courriers postaux).
* Accompagner l’évacuation du bâtiment en cas de déclenchement des systèmes de sécurité incendie.
* Accompagner les usagers dans l’utilisation des bornes interactives et dans la réalisation de leurs démarches.

**PROFIL RECHERCHE**

* **SAVOIR :** Connaissance solide du fonctionnement de la collectivité et des services - Bonne technique de communication - Discrétion professionnelle et devoir de réserve - Bonne maîtrise du contact direct avec le public.
* **SAVOIR FAIRE :** Reformuler une demande (information, renseignement), repérer les mots clefs et la reformuler - Maîtrise des outils bureautiques et téléphoniques - Utilisation des outils numériques (PC, tablette, borne interactive)
* **SAVOIR ETRE :** Savoir gérer ses émotions et son stress - Savoir traiter plusieurs tâches simultanément - Bonne présentation - Goût du contact - Patient et réactif - Savoir s'adapter à la situation ou à l'usager.

**CONDITIONS DE TRAVAIL**

* LIEU : HOTEL DE VILLE DE MANOSQUE
* TEMPS DE TRAVAIL : TEMPS COMPLET
* **SI CE POSTE VOUS INTERESSE,**

**MERCI D’ENVOYER VOTRE CV ET LETTRE DE MOTIVATION**

**PAR MAIL A RECRUTEMENT@DLVA.FR**

