

OFFRE D'EMPLOI A BTP CFA VENDEE

STANDARDISTE TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE ET SECRETARIAT GENERAL

MAJ en date du 23/09/2021

BTP CFA Vendée est un Centre de Formation d'Apprentis du Bâtiment qui forme chaque année plus de 1600 apprentis et stagiaires aux métiers du Bâtiment (CAP à Bac + 2) en relation avec près de 1000 entreprises formatrices.

L'équipe du CFA est composée de plus de 120 collaborateurs dont près de 70 formateurs.

PRESENTATION DU CONTEXTE

Le poste de standardiste téléphonique s'inscrit au sein de l'équipe administrative du Centre de Formation. Le / la titulaire du poste aura la charge de l'accueil physique du bâtiment 1 dédié aux futurs apprenants, accueil des stagiaires en formation continue courte et de direction du CFA.

En parallèle de l'accueil téléphonique et physique, le / la titulaire du poste assurera des tâches administratives en lien avec les différents services du CFA utilisant les outils bureautiques du Pack Office Microsoft (Outlook, Word, Excel) pouvant aller jusqu'au publipostage et/ou de la saisie sur le logiciel de gestion des apprenants (Yparéo). Le / la titulaire aura la charge de la gestion de l'adresse e-mail générique du CFA (ventilation des e-mails entrants).

ORGANISATION DU POSTE

Le / la titulaire du poste disposera d'un bureau équipé de l'ensemble des outils informatiques, téléphone, casque audio. Une imprimante sera à disposition à proximité de l'espace d'accueil.

Pour assurer les missions d'accueil téléphoniques et enrichir au besoin les compétences administratives, un tuteur (ou plusieurs) sera désigné au sein de l'équipe administrative et une formation sera assurée en interne sur le logiciel Métier Yparéo.

Le poste est à ce jour envisagé sur la base d'un temps partiel (base 31 heures semaine) mais pourrait évoluer jusqu'à 35 heures.

Nota : la fonction d'accueil téléphonique est incompressible en matinée (début 8h15), le lundi matin et le vendredi après-midi compte tenu du nombre d'appels entrants sur ces créneaux.

L'accueil téléphonique sera renforcé par une personne du service administratif répartie en fonction d'un calendrier hebdomadaire.

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Le / la titulaire dispose idéalement d'une formation bureautique (au minimum niveau Bac) et/ou de bonnes connaissances des outils bureautiques à usage professionnel (Excel, Word).

Qualités requises : écoute, empathie, dynamisme, réactivité, résistance en cas de forte activité téléphonique

CONTRAT / CADRE REGLEMENTAIRE DU POSTE

De préférence : contrat CAE PEC réservé à une personne en situation de handicap

Durée : contrat initial de 9 mois à 12 mois renouvelable une fois

MISSIONS PRINCIPALES

STANDARDISTE TELEPHONIQUE, ACCUEIL PHYSIQUE ET SECRETARIAT GENERAL

ACCUEIL TELEPHONIQUE DU CFA

- Réception des appels entrants au CFA sur la ligne générale du CFA,
- Réponse de premier rang,
- Transmission d'appels,
- Prise et transmission des messages,
- Gestion de la messagerie générale du CFA (lecture, transmission, enregistrement des messages d'absence).

ACCUEIL PHYSIQUE BÂTIMENT 1

- Accueil physique pour les visiteurs avec ou sans rendez-vous dans le respect des consignes de sécurité

TACHES ADMINISTRATIVES

- Administration de la boîte mail générale du CFA
 - o Réception et transmission des mails
 - o Traitement de premier rang
 - o Administration de l'arborescence et archivage
- En lien avec les différents services et les interlocuteurs extérieurs :
 - o Service technique : enregistrement, suivi et relances des certificats médicaux des apprenants mineurs (mensuel)
 - o Service Vie scolaire : support administratif aux dossiers de la vie scolaire : attestations d'apprentissage, demandes diverses
 - o Service Pédagogique : enregistrement et suivi de plannings hebdomadaires, support administratif sur dossier annuel (inscription examen, distribution diplômes, envoi / réception de bulletins...)
 - o Direction du CFA : traitement quantitatif des retours d'enquêtes de satisfaction, saisie, pointage...
- Gestion du courrier entrant
 - o Enregistrement et distribution du courrier entrant
- Tâches administratives liées au secrétariat général du CFA
 - o Suivi de la base institutionnelle du CFA (gestion des contacts)
 - o Soutien administratif aux inscriptions de concours en lien avec service technique
 - Recueil des pièces, règlement, transmission, relances...
 - o Réservation repas Convivio, repas et prestations extérieures en lien avec Assistante de Direction
 - o Secrétariat divers en lien avec la Direction

