

E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

ehpadneuilly@ehpadneuilly.com

RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

www.ehpadneuilly.com

ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

accueil-de-jour@ehpadneuilly.com

Profil de poste : Agent d'accueil

Positionnement du poste :

Sous l'autorité du directeur et du directeur adjoint

Sur le site de la résidence Roger Teullé (20 rue des Graviers) ou de la résidence Soyer (3 bis rue Soyer)

Missions et attributions :

- Réception et orientation des appels téléphoniques internes et externes
- Tenue d'un journal des appels entrants et sortants
- Réception et transmission des messages
- Recherche de numéros de téléphone
- Actualisation de la liste des résidents
- Actualisation des documents de travail
- Accueil, orientation et réception des usagers
- Recueil des messages
- Information et distribution de la documentation aux interlocuteurs (livret d'accueil)
- Accompagnement éventuel des usagers vers le service recherché
- Remise de dossiers d'accueil selon les événements
- Traitement et mise en forme de documents, rapports, courriers
- Réception, traitement et orientation des messages et appels téléphoniques
- Classement et archivage de certains documents
- Prise de rendez-vous, tenue des agendas, réservation des salles
- Traitement des courriers, dossiers et documents (enregistrement, tri, diffusion et archivage)
- Préparation et suivi de dossiers et des instances
- Organisation de réunions internes et gestion et préparation des salles de réunion
- Prise de notes et rédaction de comptes-rendus
- Reproduction de documents
- Dépannage de premier niveau des matériels de bureau
- Gestion de l'approvisionnement en fournitures (papier...) pour l'accueil et les matériels de bureau (photocopieuse, fax)
- Préparation et envoi des bons de commande de repas

Les compétences requises :

- Utiliser toutes les fonctionnalités du standard
- Traiter des appels téléphoniques simultanés

E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

ehpadneuilly@ehpadneuilly.com

RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

www.ehpadneuilly.com

ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

accueil-de-jour@ehpadneuilly.com

- Reformuler les questions de l'interlocuteur en vue d'une meilleure compréhension de la demande
- Repérer rapidement les interlocuteurs demandés lors d'un appel
- Orienter rapidement l'interlocuteur vers le bon poste
- Evaluer l'urgence d'un appel et alerter, savoir prioriser et filtrer les appels
- Créer une relation d'écoute permettant de canaliser l'agressivité d'un interlocuteur
- Orienter les résidents et visiteurs dans l'établissement
- Traiter et résoudre des relations conflictuelles
- Evaluer la demande des visiteurs
- Réagir aux situations d'urgence
- Reformuler une demande de renseignements
- Gérer l'accueil et la présence d'usagers et visiteurs tout en assurant standard et secrétariat
- Utiliser les outils bureautiques
- Renseigner les interlocuteurs
- Connaître le système de classement pour y rechercher ou y classer des documents
- Rédiger et mettre en forme un document de façon autonome (courrier, compte-rendu, procès-verbal, dossier...)
- Travailler en équipe
- Organiser et prioriser les activités de secrétariat
- S'exprimer aisément vis-à-vis d'interlocuteurs divers et variés
- Maîtriser le circuit du courrier
- Facilités d'élocution
- Bonne audition
- Politesse et amabilité
- Bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement
- Politesse, amabilité, sourire
- Tenue correcte exigée, bonne présentation
- Connaissance de l'outil informatique et des logiciels de bureautique
- Maîtrise de l'écrit

Horaires :

Présence à l'accueil nécessaire de 9 heures à 20 heures, 7 jours sur 7, répartie entre plusieurs agents.
Horaires définis par la Direction.

E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

ehpadneuilly@ehpadneuilly.com

RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

www.ehpadneuilly.com

ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

accueil-de-jour@ehpadneuilly.com

Le dossier de candidature

Votre dossier de candidature devra être adressé par mail à l'adresse suivante :

recrutement@ehpadneuilly.com

Il comprendra impérativement les documents suivants :

- Un CV
- Une lettre de motivation
- Une copie de votre carte d'identité / titre de séjour valide
- Une copie de votre diplôme

Dans un second temps, pour un entretien éventuel, vous apporterez les documents suivants afin de compléter votre dossier de candidature :

- Une copie de votre livret de famille et des extraits des actes de naissance de vos enfants
- Deux photos d'identité
- Un RIB
- Une copie de votre carte vital