



Fiche métier

STANDARDISTE-HOTE (HOTESSE) D'ACCUEIL

Reçoit, identifie et oriente les communications téléphoniques.

ACTIVITES

- Reçoit les appels téléphoniques :
- Identifie l'interlocuteur et saisit ses coordonnées sur informatique ainsi que toutes les informations nécessaires aux chargés d'assistance pour la gestion du dossier.
- Transmet l'appel téléphonique au service concerné.
- Réoriente l'appelant vers d'autres sociétés du groupe si nécessaire ou vers les sociétés partenaires.
- Tient à jour son fichier.
- Peut rechercher des coordonnées ou des dossiers pour analyse.

CONTRAINTES LIEES A LA FONCTION

Horaires décalés (selon poste).

RESULTATS ATTENDUS

- 1/ Qualité de l'accueil.
- 2/ Image donnée.
- 3/ Rapidité de transmission de l'appel.

PROFIL

Connaissances indispensables : /

Connaissances souhaitées : des outils utilisés, de l'organisation de l'entreprise.

Formation générale (en cas d'embauche externe) : niveau baccalauréat.

Aptitudes requises : bonne élocution, capacités relationnelles.

Caractéristiques de la fonction : maîtrise de la communication orale.