Fonction
ACCUEIL ET GARDIENNAGE I.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- GESTIONNAIRE DE PARCS III.2 (H/F)
- CHARGE D AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 (H/F)
- CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.1 (H/F)
- CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 (H/F)
- CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.3 (H/F)
- ACCUEIL ET GARDIENNAGE I.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.3 (H/F)

Raisons d'être

Le chargé(e) d’accueil accueille, oriente et renseigne les personnes se présentant sur un site du Groupe La Poste.

Il représente l’image de l’entreprise.

Missions

Mettre en œuvre l’accueil

Appliquer le process d’accueil standard (demande de l’objet de la visite, demander et conserver un justificatif d’identité, délivrer les badges pour les visiteurs)

Pour les rendez-vous, vérifier la prise en charge du visiteur par son hôte

S’assurer en permanence du parfait état de propreté de la banque d’accueil

Gérer la réception des plis (renvoi au service « Courrier »)

Selon les sites, prendre en charge l’accueil téléphonique, transférer les appels si nécessaires après autorisation du destinataire, reprendre les appels qui n’ont pas abouti, renseigner les correspondants

Développer les actions permettant pour un accueil de qualité

S’approprier le planning des salles de réunion du lendemain et faire le nécessaire afin d’obtenir les listes des participants à ces réunions (afin de fluidifier le process d’accueil des visiteurs hors site)

Mettre à jour les consignes d’accueil et d’urgence et les appliquer le cas échéant

Constituer, actualiser et diffuser un fonds de documentation

Accompagner / conseiller les visiteurs

Orienter les visiteurs vers le service demandé ou vers un lieu précis sur le site (salle de réunion…)

Gérer les réservations de taxis

Contribuer à la sécurité du site

Rester vigilant sur les accueils et signaler tout dysfonctionnement

Compétences

COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

Moyens généraux

Gestion administrative et logistique

Assurer la gestion administrative (congés, absences. . . dans le respect du droit du travail en vigueur) et effectuer les approvisionnements (fournitures. . .) en assurant le traitement des factures afférentes.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Environnement de travail

Les conditions d’exercice de la fonction peuvent varier d’un site à l’autre, en horaires fractionnés, en intérieur comme en extérieur.

Relations internes/externes

Contacts permanents avec le public (visiteurs externes, clients, fournisseurs), ou occupants d’un site, relations permanentes avec les équipe des Services Généraux et Sécurité.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn reseau
- Services-Courrier-Colis
- Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1 à 9