



UN ADJOINT ADMINISTRATIF DE 2^{ème} CLASSE A TEMPS COMPLET (H/F)

POUR SON CENTRE D'APPELS

Au sein de la Direction des Affaires Générales, placé(e) sous l'autorité d'un superviseur, vous exercerez les fonctions d'agent d'accueil téléphonique. Vous intégrerez une équipe de trois équivalents temps plein.

MISSIONS :

- accueillir l'utilisateur et prendre en compte sa demande suivant le processus déployé dans le cadre de la démarche Qualiville ®,
- identifier ses besoins, reformuler sa demande, proposer une solution, l'informer et l'orienter,
- participer à la réalisation d'enquêtes de satisfaction,
- prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires.

APTITUDES ET QUALITES REQUISES :

- maîtrise de l'outil informatique,
- écoute, curiosité pour l'information et qualité d'expression,
- aisance relationnelle, adaptabilité,
- sens du service public et de la satisfaction de l'utilisateur,
- esprit d'équipe
- rigueur et dynamisme.

Les candidatures manuscrites assorties d'un Curriculum Vitae détaillé doivent être adressées à Monsieur le Président - Direction des Ressources Humaines - Hôtel de Ville et de la Communauté de l'Agglomération - Place d'Armes - 90020 BELFORT CEDEX - **avant le 16 août 2010, délai de rigueur.**