



STANDARD 1^{ER} ACCUEIL

MISSIONS

- Prendre des appels.
- Noter des messages (en sachant définir l'objet de l'appel).
- Transférer les appels aux personnes concernées.
- Accueillir physiquement les personnes et les orienter.
- Savoir répondre à un minimum de questions.

COMPETENCES

- Avoir une bonne élocution.
- Etre accueillant et sociable.
- Savoir écrire.
- Etre à l'écoute.
- Avoir une tenue correcte.
- Etre ponctuel.
- Ne pas hésiter à faire répéter la personne.
- Reformuler.
- Savoir trouver dans les différents documents des réponses aux questions (horaire d'ouverture, ce que l'on collecte).