



—  
Branche  
Industries pétrolières

—  
Famille  
Administration - Gestion

—  
Sous-famille  
Services généraux

## DESCRIPTION

Recevoir, renseigner et orienter les appels téléphoniques et/ou les visiteurs vers l'interlocuteur ou le service recherché.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Accueil téléphonique ou physique des personnes / groupes / publics
- Mise en relation et suivi fonctionnel de la prise en charge de l'appel (poste occupé, interlocuteur absent, prise de messages ...) ou orientation des visiteurs
- Contrôle d'accès et remise de documents d'entrée, de badges, de consignes sécurité, etc.
- Réalisation d'activités administratives simples : tri et envoi du courrier, planning des salles, classement de documents administratifs, etc.
- Collecte et actualisation des informations et documents utiles aux différents publics / visiteurs

## SAVOIR-FAIRE

- Accueillir et orienter les personnes / groupes / publics
- S'exprimer de façon claire et concise auprès des personnes
- Identifier les personnes de l'entreprise capables de répondre à la demande des visiteurs
- Conduire un entretien en face à face et / ou téléphonique
- Rédiger un message, reformuler par écrit ou oral une demande, remplir un registre
- Rechercher des informations en utilisant les outils digitaux et bureautiques à disposition
- Traiter des appels en simultané, ou en situation d'urgence
- Mémoriser des informations diverses pour traiter efficacement les demandes

—  
Formation / Expérience  
professionnelle nécessaire  
BAC professionnel

—  
Condition(s) particulière(s)  
d'exercice

Maîtriser la langue anglaise  
(et d'autres langues  
étrangère) est souhaité

- Prendre des notes
- Synthétiser des données et des informations et rédiger des documents dans son domaine de spécialité
- Utiliser les outils bureautiques, les systèmes d'informations et les logiciels dédiés

## LES MÉTIERS ACCESSIBLES

- Secrétaire / Assistant(e)
- Gestionnaire administratif