

**La Ville de Narbonne (Aude)
56 000 habitants**

Recrute pour la Direction Certification qualité & entretien - accueil
HDV/ST

Un agent d'accueil - Orientation H/F
Catégorie C

Les agents d'accueil de la Ville de Narbonne sont sous l'autorité de la Direction Certification qualité & entretien-accueil Hôtel de Ville – Services Techniques. Ils accueillent, informent, orientent et accomplissent des démarches administratives des usagers dans un processus de qualité et d'amélioration continue ayant pour objectif le maintien de la **certification Qualivilles – AFNOR Certification** (obtenue par Narbonne et ses accueils en juin 2019).

Activités du poste :

Dans le cadre du référentiel qualité et du respect des procédures internes et externes, l'agent :

- assure à partir du standard ville, un accueil téléphonique personnalisé et performant
- réalise un accueil physique personnalisé, courtois et accueillant
- assure une écoute active des demandes et reformule à l'utilisateur
- réalise une recherche d'information nécessaire pour répondre à la demande
- assure une veille informative sur les manifestations, animations...sur la ville
- Oriente le public vers les services compétents, les sites touristiques ou les administrations présentes sur la ville
- réceptionne les courriers déposés suivant procédure
- assure la gestion des clés de l'Hôtel de Ville
- délivre des photocopies au bénéficiaire carte ELICIA
- délivre la carte « Clés du Patrimoine »
- assure la tenue des statistiques de fréquentation journalière
- Peut réaliser la gestion de l'accueil sur site externalisé, service technique (ou autre(s)...)
- prend part aux réunions de services et aux ateliers de travail

Conditions particulières du poste (horaires / contraintes...) / Habilitations ou prérequis éventuels nécessaires sur ce poste / Informations diverses liées au poste.

Amplitude d'ouverture du site au public du lundi au vendredi de 8h à 18h

Travail en roulement au sein d'un pool, sur la base de 36h40 (bornes de début et de fin : 7h40 et 18h10)

Autres informations importantes sur le poste

Service certifié engagement de Service Qualivilles (*faisant l'objet d'une évaluation annuelle*)

Profil :

Connaissances :

- Excellente connaissance de l'organisation de la collectivité
- Excellente connaissance du panel des démarches que la ville assure
- Excellente connaissance du fonctionnement institutionnel
- **Prérequis : Pratique/maîtrise de langue(s) étrangère(s), Anglais souhaité**

Savoir-faire :

- Savoir utiliser l'application CISCO standard téléphonique ville
- Savoir utiliser l'outil informatique (Outlook, Word, Excel, Intranet, Internet)
- Bonne application et respect des procédures dans le cadre de la démarche qualité référentiel Qualivilles (Afnor – certification)

Savoir être :

- Avoir une attitude courtoise et accueillante, sourire de rigueur
- Sobriété dans la tenue, discrétion
- Avoir une bonne capacité d'écoute
- Savoir s'exprimer clairement et reformuler une demande
- Esprit d'équipe, volontaire, dynamique
- Adhésion à la démarche d'amélioration de la qualité de service
- Adaptabilité face aux différents publics
- Avoir une approche sociale vis-à-vis du public en difficulté
- Extrême réserve sur les informations recueillies
- Rigueur dans l'attitude sur le poste : confidentialité, devoir de réserve (vitrine de la Collectivité)

Poste à pourvoir le 3 Janvier 2022

Merci d'adresser vos candidatures (lettre de motivation + CV)

A Monsieur le Maire
Direction des Ressources Humaines
CS 80823
11785 NARBONNE Cédex

Ou par mail à : emploi-formation@mairie-narbonne.fr

Date limite de candidature le 25 Novembre 2021