



Le Grand Belfort Communauté d'Agglomération, engagé dans une démarche qualité, recrute pour son portail téléphonique :

un agent portail téléphonique (h/f)
(temps complet)
(cadre d'emploi des adjoints administratifs territoriaux)

Au sein du portail téléphonique et dans une petite équipe, vous assurez un accueil téléphonique d'excellence dans le respect des engagements de service et de qualité.

A l'écoute de l'utilisateur, vous analysez précisément la demande et vous orientez les appels vers les services concernés lorsque vous ne pouvez assurer une réponse de 1^{er} niveau. Vous assurez la prise de messages si besoin. Systématiquement, vous êtes soucieux(se) de la fiabilité de l'information délivrée.

Vous pouvez être amené(e) à être le relais du chef de service et à avoir la charge de l'organisation des plannings.

Vous participez activement à la mise en place d'un nouveau logiciel métier.

Vous êtes force de proposition pour améliorer les process du service et harmoniser les pratiques.

Vous êtes titulaire d'un diplôme de niveau IV dans le secteur de l'accueil ou vous avez une expérience professionnelle dans le domaine.

Doté (e) d'une grande aisance relationnelle, vous êtes dynamique, rigoureux(se) et faites preuve d'une grande discrétion.

Vous avez une parfaite maîtrise des règles d'expression orale et écrite et adaptez votre communication.

Vous faites preuve d'esprit d'équipe et avez la capacité à gérer vos émotions ainsi que les conflits.

Vous maîtrisez les outils bureautiques et formalisez votre activité.

Votre planning de travail est établi par le chef de service, selon l'amplitude horaire suivante : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h30. Vous savez faire preuve de souplesse pour assurer la continuité de service.

Le Grand Belfort et la Ville de Belfort sont attentifs à traiter toutes les candidatures de manière égale, dont celles des personnes en situation de handicap.

Les candidatures accompagnées d'un curriculum-vitae détaillé devront être adressées à Monsieur le Président - Direction des Ressources Humaines - Hôtel de Ville et Grand Belfort Communauté d'Agglomération - Place d'Armes - 90020 BELFORT CEDEX ou par mail recrutements@granbelfort.fr **avant le 30 août 2019.**

Belfort, le 17 juillet 2019

Damien MESLOT
Président

Destinataires : Services Ville, GBCA, CCAS, SMGPAP/ Centre de Gestion/ Cap territorial