



**Agent d'accueil NL FR
pour les bâtiments communaux
(m/f/x) niv.D
(contrat de remplacement)**



L'administration communale d'Anderlecht compte 1700 agents qui travaillent au quotidien au service du citoyen anderlechtois: travaux publics, propreté, guichets population,.. Pour tout savoir sur notre administration et connaître les dernières actualités, rendez-vous sur www.anderlecht.be.

En tant qu'agent d'accueil, vous informez et orientez les visiteurs internes/externes de l'administration au sein de nos bâtiments communaux. Vous faites partie du service Anderlecht Info faisant lui-même partie du département Relations Citoyennes.

VOTRE MISSION

Au sein d'une de nos antennes communales, votre rôle est d'accueillir au mieux et de délivrer un service de qualité pour chaque habitant d'Anderlecht et ce, de manière équitable. Vous fournissez de l'information générale et répondez aux questions et aux demandes que les citoyens formulent. Ceci principalement en face à face et ce, avec politesse et transparence.

Vous êtes donc un agent du FRONT Office, c'est-à-dire, un agent de 1ère ligne pour accueillir et orienter les visiteurs de notre administration en fournissant une réponse appropriée, rapide et de qualité. Vous dirigez les visiteurs vers les salles de réunions, pour les mariages, les conseils communaux, etc.

VOS TACHES

Chaque début du mois, votre responsable vous communique votre planning pour un mois. Vos lieux de travail peuvent varier, au sein de nos différents bâtiments communaux et antennes de proximité. Vous intégrez des équipes de collègues dynamiques et motivés qui sont toujours là pour vous aider !

Concrètement ?

- Vous assurez la permanence-accueil tous les jours et ce, avec votre plus beau sourire : accueillir, aider, et conseiller les citoyens avec respect et bienveillance en face à face. Vous représentez au jour le jour l'image positive de notre administration communale
- Vous accompagnez les citoyens vers un e-guichet qui délivre des documents administratifs.
- Vous gérez l'agenda des différentes salles communales et vous préparez la salle selon les besoins de l'occupation prévue.
- Vous orientez et guidez les visiteurs dans les bâtiments et antennes communales.
- Vous veillez à l'ouverture et à la fermeture des portes des bâtiments communaux ou antennes communales, en l'absence de concierge et selon l'activité (conseil communal, mariage,..)
- Vous gérez le courrier entrant et sortant, les commandes et livraisons selon le bâtiment et les procédures en vigueur.
- Enfin, si soucis ou difficultés éventuelles, vous les signalez immédiatement à votre responsable.

VOTRE PROFIL

- Vous êtes impérativement bilingue Néerlandais-Français (la possession du brevet Travaillerpour est un atout) ?
- Souriant, vous aimez le contact humain et avez le sens de l'accueil ?
- Vous êtes patient, poli et aimable ?
- Vous savez traiter les usagers de manière égale et vous montrez diplomate et discret ?
- Vous avez la réelle capacité à reformuler : cerner le fond de la question et arriver à la bonne solution ?
- Vous aimez avoir une présentation irréprochable et toujours bien présenter en toute circonstance ?
- Savoir rechercher rapidement de l'information pour répondre aux questions du public est également important
- Vous utilisez sans souci les outils informatiques de base (Word, mail,...) ?
- Vous maîtrisez les fonctionnalités d'un appareil téléphonique ?

Vous avez répondu un grand OUI à toutes ces questions ? Vous êtes NOTRE candidat ! Postulez vite !

CONDITIONS D'ACCES

Le Certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré (CESDD)

OFFRE ET AVANTAGES

- Contrat de remplacement temps-plein
- Horaire : varie en fonction du site p.e.
 - Du lundi au vendredi : de 8h à 16h ou de 8h30 à 16h30
 - Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 7h30 à 15h30 et le mercredi de 10h30 à 18h30
 - des prestations en dehors de l'horaire habituel, en soirée et le weekend peuvent être demandé
 - si nécessaire vous pouvez être amené à remplacer des collègues exerçant une fonction similaire au sein du service d'Anderlecht Info
- Possibilité de formation continue sur le terrain
- Prise en charge des frais de déplacement, chèques-repas, prime de bilinguisme, ...
- Régime de congé attrayant
- Assurance hospitalisation collective, service social collectif (indemnités, primes lors d'événements)
- Reconnaissance de l'expérience professionnelle (maximum 6 années du secteur privé)
- Echelle barémique niveau D (min. 2487 brut/mois et 2685 € brut/mois avec 6 ans d'expérience)

Vous aimez les défis et désirez rejoindre une équipe dynamique ? Postulez en ligne sur notre site
web : <https://www.anderlecht.be/fr/emploi>

DIVERSITE

La commune d'Anderlecht sélectionne les candidats sur base de leurs compétences et ne fait pas de distinction d'âge, de sexe, d'origine ethnique, de croyance, de handicap ou de nationalité. Nous encourageons les personnes en situation de handicap à postuler. Nous tiendrons compte des éventuelles adaptations nécessaires tant en ce qui concerne la procédure de recrutement que de l'intégration au sein de l'administration.