Direction : Direction générale adjointe
Service : Accueil des entreprises et assistance administrative

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE : ASSISTANT(E) CLIENTELE ET ADMINISTRATIF H/F

Définition

L'assistant(e) clientèle et administratif assure le premier accueil des visiteurs de la CCISM et traite leurs demandes en les orientant le cas échéant vers les services compétents internes à la CCISM ou vers d'autres organismes. Il/Elle gère les flux entrants du service de l'accompagnement transversal (SAT) (physiques, numériques et téléphoniques) et veille à leur prise en charge rapide et efficace au travers des outils en place. Il/Elle assure la facturation des prestations du SAT et est également son appui administratif.

Activités principales

Accueil physique, téléphonique et numérique :

- Accueillir, informer, conseiller et orienter la clientèle selon leurs besoins
- Traiter les demandes de premier niveau et accompagner les clients dans leurs démarches de création, de modification et de radiation d'entreprise.
- Assurer la transmission et le suivi des demandes auprès des conseillers
- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils numériques (Borne QMATIC)
- Assurer la gestion et le suivi des flux physiques, téléphoniques et numériques
- Assurer les notifications sms et courriels aux clients des documents à récupérer ainsi que des demandes en attentes
- Participer ponctuellement aux évènements et actions extérieures de la CCISM
- Veiller à la bonne tenue des espaces d'accueil et d'information

Appui Administratif :

- Assurer la réception, l'enregistrement et le traitement des documents et formalités transmis au SAT. (courrier des îles, dossiers mandataires …)
- Assurer la préparation et la transmission des documents destinés aux organismes partenaires. (bordereaux journaliers…)
- Traiter les demandes de radiation des personnes physiques (remise du formulaire P3 et contrôle de l'exactitude des informations indiquées)
- Participer ponctuellement à la mise à jour du fichier consulaire, en fonction des besoins du service
- Traiter les dossiers mandataires (réception, enregistrement et dispatche aux conseillers)
- Gérer le stock et la délivrance des bordereaux de détaxe, carnets ATA, enveloppe SOLEAU, disques de stationnement

Reporting :

- Remonter lors de chaque briefing l'état d'avancement des tâches récurrentes
- Assurer la gestion des statistiques de fréquentation du SAT
- Remonter les réclamations clients et diverses anomalies rencontrées à l'accueil

Facturation :

- Gérer la facturation de l'ensemble des services du SAT

Affectation principale : Tahiti
Horaires de travail : 07h30 / 12h00 – 12h30 / 16h00 (15h00 le vendredi) - Pôle ouvert en journée continue jusqu'à 16 heures en semaine et jusqu'à 15 heures le vendredi

Compétences spécifiques

- Connaissances en secrétariat et gestion administrative
- Maîtrise des techniques d'accueil et de communication physique et téléphonique
- Maîtrise des outils informatiques et logiciels : Pack Office, Pixi, LaserFiche et GesCOM
- Bonne connaissance des services, des procédures et prestations consulaire
- Pratique de la langue tahitenne

Qualités requises

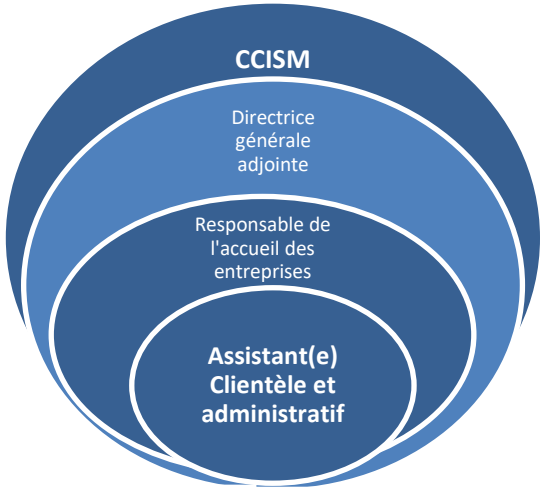
- Sens de l'accueil, du relationnel et du service client : adapter son comportement et son langage à la diversité des interlocuteurs et des situations
- Honnêteté et intégrité
- Ponctualité, assiduité
- Autonomie, force de proposition (proposer des axes d'amélioration de l'accueil)
- Rigueur, efficacité, fiabilité
- Esprit d'équipe, professionnalisme, culture consulaire
- Discrétion, respect de la confidentialité
- Maîtrise de soi et des situations difficiles

Critères de performance :

- Qualité de l'accueil
- Nombre de visiteurs reçus/temps d'attente/temps de traitement des demandes
- Satisfaction des clients (résultats enquêtes)
- Suivi des dossiers clients (classement des documents)

Positionnement hiérarchique :

Je soussigné(e)…… ……déclare avoir pris connaissance de ma fiche de poste le …….. Signature



Fiche révisable à tout moment en fonction des nécessités de service