

Intitulé	ACCUEILLANT(E) TÉLÉPHONIQUE		
Classification		Statut	Bénévole
Finalité / Raison d'être			
Assurer un accueil téléphonique humain et orienter l'utilisateur vers les différentes activités d'AMELY			
Format	Lieu d'exercice		
une journée par semaine de 9h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30 (au minimum)	45 rue Smith 69002 LYON		
Positionnement			
Dépend du Responsable de l'accueil			
Relations Fonctionnelles			
Avec la Direction, les juristes, les coordinateurs de site			
Enjeux, Contraintes et Difficultés			
Assurer la bonne qualité de l'accueil téléphonique à AMELY Engagement de présence régulière sur l'année scolaire Gestion du temps d'entretien et du public en difficulté Poste polyvalent			
Périmètre de responsabilité			
Accueil, orientation du public et prise de rdv pour les différents sites de l'association Transmission par mail des messages téléphoniques à l'attention de la Direction ou des sites			
Principales activités	Ressources	Volume horaire	
Accueil téléphonique du public			
<ul style="list-style-type: none"> • Prise de rendez-vous, orientation vers médiation, accès au droit ou/et autres services extérieurs, infos pratiques concernant nos permanences et nos services, filtrage des appels pour la direction 	<ul style="list-style-type: none"> • Agendas sur internet des sites • Planning juristes 	Activité principale et prioritaire 60 %	
Tâches complémentaires			
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique du public et des acteurs d'Amely au siège • Soutien aux tâches logistiques et bureautiques de l'association 		40 %	
Niveau de Qualification et d'Expérience			
Connaissances indispensables:			
<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de base de l'accueil téléphonique • Bonnes notions de bureautique (traitement de texte, tableur, internet) 			
Formation complémentaire (fournie par Amely) :			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des différentes activités de l'association et de ses partenaires 			
Compétences souhaitées			
<ul style="list-style-type: none"> • Bonne aptitude à la communication orale • Ouverture d'esprit, tolérance, discrétion • Savoir gérer un entretien : écoute, reformulation, capacité à apaiser les tensions et à s'adapter au public 			
Comportements clés			
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude d'écoute empathique • Disponibilité et engagement régulier • Rigueur, fiabilité (prises de rdv, retranscription des informations par mail) 			