

L’Institut français du Maroc, site d’El Jadida

recrute

1 Agent d'accueil

Poste en CDI

Date prévisionnelle de recrutement : 1^{er} septembre 2021

Définition synthétique :

L’agent d'accueil est chargé de recevoir, de dispenser des informations générales et d’orienter le public. Il assure le standard téléphonique et diverses tâches liées à l'accueil physique du public.

Missions :

Sous l’autorité du Directeur de site, de la Secrétaire générale et en collaboration avec les différents services (Administration, Cours de langue, Culture), l’agent d'accueil se verra confier plus particulièrement les tâches suivantes :

- Animation et organisation d'un espace d'information et d'accueil ;
- Réception des courriers à l'arrivée et distribution dans les différents services du site ;
- Gestion du standard téléphonique : accueil téléphonique, communication d'informations relatives aux activités du site (produits cours de langue, activités culturelles, etc) et transmission des appels aux différents services ;
- Accueil des visiteurs sur site et orientation vers les services concernés (inscriptions, caisse, médiathèque, service culturel, administration) ;
- Accueil des apprenants et des parents aux heures de cours sur les différents sites d'enseignement (orientation, répartition dans les classes, etc) ;
- Accueil des candidats lors des sessions d'examens sur les différents sites de passation (orientation, répartition dans les classes, etc) ;
- Accueil des participants à l'occasion de manifestations culturelles organisées par le site ;
- Renfort lors des chaînes d'inscriptions cours de langue (renseignement, positionnements AEC, etc.) ;
- Soutien au service cours de langue pour les contacts parents/apprenants (absence, incident,...)
- Soutien et force de proposition pour l'alimentation du site web (retour des publics, etc.) ;
- Tenue d'un registre des réclamations/boîte à idées et conduites d'études de satisfaction régulières des différents publics de l'antenne.
- Conduite de visites / actions de médiation dans le cadre d'événements culturels organisés par le site.

Profil :

- Niveau BAC+2 en secrétariat, techniques d'accueil ou expérience professionnelle confirmée dans des fonctions similaires

Savoir faire :

- Transmettre des informations pertinentes et fiables
- Faire preuve de méthodologie et de rigueur dans l'exécution des tâches demandées
- Travailler avec une équipe
- Faire preuve d'autonomie, d'initiative et d'organisation
- Sens de la diplomatie et maîtrise de soi

Connaissances souhaitées :

- Maîtrise des outils informatiques
- Maîtrise de la langue française (niveau B2 minimum)
- Maîtrise des outils bureautiques courants **indispensable**
- Permis de conduire serait un plus

Qualités personnelles :

- Sens du contact et des relations avec le public, aisance relationnelle
- Appétence personnelle pour la communication
- Faire preuve de réserve et discréption professionnelle
- Rigueur et méthode
- Polyvalence
- Capacité d'écoute et d'analyse

Conditions de recrutement :

Une certaine flexibilité de l'emploi du temps de travail et une grande discréption sont requises.

Date prévisionnelle de recrutement : **1^{er} septembre 2021**

Recrutement en CDI soumis à une période d'essai d'un mois et demi éventuellement renouvelable une fois.

Rémunération : **Niveau 3, échelon 1, soit 8973,47dh brut** conformément à la grille des personnels administratifs de l'IFM.

Un dossier **complet** de candidature (CV + photo, lettre de candidature, extrait du casier judiciaire ou copie du récépissé de demande, copies diplômes, attestation de travail, copie de la carte nationale d'identité **ou copie de la carte de résidence obligatoire**) est à **adresser uniquement par voie électronique sous référence « IFM EL JADIDA AGENT D'ACCUEIL » pour le 30 juin 2021** délai de rigueur aux deux adresses suivantes :

D'une part à :

recrutementeljadida@institutfrancais-maroc.com

Et d'autre part à :

recrutement@institutfrancais-maroc.com

Note : Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.