

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

recrute

1 AGENT D'ACCUEIL

Poste en CDI

Date prévisionnelle de recrutement : 22 août 2023

Descriptif des fonctions

Sous la tutelle de la Directrice déléguée de l'IFM- Site d'El Jadida, de la Secrétaire Générale et en collaboration avec les différents services (Administration, Cours de langue, Culture), l'agent d'accueil se verra confier particulièrement les missions suivantes :

Missions :

- **Accueil physique, téléphonique et numérique :**
 - 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 ;
- **Suivi client :**
 - Tenue d'un registre des réclamations/boite à idées et conduites d'études de satisfaction régulières des différents publics de l'antenne.
- **Information Campus France :** l'institut d'El Jadida ne dispose pas d'un espace Campus France mais l'agent d'accueil est amené à fournir les informations principales aux étudiants
- **Soutien au service Cours de langue**
 - 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, etc.) ;
- **Soutien au service Culture / Communication :** Soutien et force de proposition pour l'alimentation du site web, conduite de visites / actions de médiation dans le cadre d'événements culturels organisés par le site.)

Profil :

Formation :

- Niveau d'études supérieures (Bac +2) souhaité, de préférence en secrétariat, techniques d'accueil ou expérience professionnelle dans des fonctions similaires.
- Bilingue français et arabe (niveau B2)

Expérience :

Une expérience dans la fonction d'accueil serait un plus.

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

Qualités personnelles :

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

Conditions de recrutement

Date prévisionnelle de recrutement : 22 août 2023

Recrutement en CDI, soumis à une période d'essai d'1 mois et demi éventuellement renouvelables une fois.

Rémunération mensuelle : Niveau 3, échelon 1 soit 9155,30 dirhams brut conformément à la grille des personnels administratifs de l'IFM.

Le dossier de candidature doit obligatoirement comprendre : CV + photo, lettre de candidature, copies des diplômes, copie de la carte nationale d'identité ou copie de la carte de résidence obligatoire.

A adresser uniquement par voie électronique sous référence « IFM-EL JADIDA-Agent d'accueil » pour le 09 juillet 2023, délai de rigueur obligatoirement à l'adresse suivante :

recrutementeljadida@ifmaroc.com

Note : Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.