

## DESCRIPTIF DE FONCTION AGENT D'ACCUEIL TÉLÉPHÉRIQUE.

### 1. Contexte organisationnel

Direction	Régie Foncière
Fait rapport à	Responsable technique du téléphérique
Lien de coordination	Équipe du téléphérique

### 2. Finalités de la fonction

En contact direct avec le public, l'agent d'accueil est la personne chargée de recevoir, orienter et renseigner les divers visiteurs du téléphérique. Il peut être amené à assurer des tâches administratives de base, comme notamment gérer les appels téléphoniques et les mails, organiser et animer l'espace d'accueil ou encore réaliser la mise à jour des informations destinées au public. Il veille également à la sécurité des visiteurs en leur donnant les consignes de sécurité relative au transport à bord du téléphérique. Il assure la vente des billets et assiste si nécessaire les visiteurs qui ont recours aux distributeurs automatiques de tickets.

Contraintes du poste : les horaires de travail peuvent être variables et nécessitent en saison de travailler les week-ends et jours fériés.

### 3. Responsabilités et tâches spécifiques à la fonction

Accueil et information	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir et informer les visiteurs et/ou les prestations et les orienter ;</li><li>- Renseigner les personnes sur la configuration du téléphérique ;</li><li>- Diriger les touristes vers l'Office du tourisme s'il est utile ;</li><li>- Contrôler l'accès (type de public, billets ou droit d'accès) ;</li><li>- Assurer la vente des billets (encaisser et délivrer le ticket) ;</li><li>- Tenir la caisse et veiller à son suivi (vérification fond de caisse, établissement de clôture de caisse, recherche si anomalie, ...).</li></ul>
Administratif	<ul style="list-style-type: none"><li>- Traiter les appels téléphoniques et les mails (répondre aux différentes demandes d'information et diriger si nécessaire) ;</li><li>- Gérer l'économat nécessaire au fonctionnement de l'accueil ;</li><li>- Réaliser la mise à jour des informations destinées au public.</li></ul>

### 4. Compétences spécifiques liées à la fonction

Connaissances (Savoir)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Être titulaire d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou disposer d'une expérience équivalente en accueil ;</li><li>- Disposer d'une connaissance en bureautique.</li></ul>
Aptitudes (Savoir-faire)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Présenter une image positive de l'entreprise en toutes circonstances ;</li><li>- Maîtriser et promouvoir les services/produits liés à son secteur d'activité ;</li><li>- Développer une méthodologie de recherche d'informations pour répondre aux questions du public ;</li><li>- Maîtriser l'informatique et les logiciels de bureautiques courants (word, excel..) ;</li><li>- Utiliser les fonctionnalités du standard téléphonique</li><li>- Communiquer aisément et efficacement au téléphone et en public</li><li>- Posséder une bonne orthographe</li><li>- Pratiquer une ou plusieurs langues étrangères (l'anglais au minimum et le néerlandais constitue un atout)</li></ul>

Attitudes (Savoir-être)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtoisie ;</li> <li>- Patience et amabilité ;</li> <li>- Tact ;</li> <li>- Diplomatie et discrétion ;</li> <li>- Bonne capacité d'écoute ;</li> <li>- Serviabilité, dévouement ;</li> <li>- Aisance relationnelle ;</li> <li>- Méthode et organisation ;</li> <li>- Bonne présentation ;</li> <li>- Disponibilité et dynamisme ;</li> <li>- Savoir travailler en équipe mais aussi de manière autonome ;</li> <li>- Grande rigueur ;</li> <li>- Soucieux de la sécurité et du respect des réglementations et des normes de sécurité.</li> </ul>
-------------------------	--

## **5. Conditions d'accès à la fonction**

Par recrutement- remplir les conditions d'accès de la fonction telles que définies par la convention collective du travail du 30/06/2011 (MB 16/09/2013) de la Commission paritaire 333 pour les attractions touristiques. : poste d'ouvrier qualifié – classe 2 (salaire minimum de 2.176,01€/mois, à l'échelon 0. Prise en compte de l'expérience équivalente).

Par recrutement :

A la personne pour qui est requis un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou disposant d'une expérience équivalente.

Épreuve orale consistant en des mises en situation et questions subsidiaires permettant de déterminer l'aptitude du candidat à la fonction.

## **6. Critères d'évaluation**

L'agent d'accueil est évalué par la Directrice de la Régie foncière et le responsable technique du téléphérique dans le respect des critères définis dans le présent descriptif de fonction en tenant compte de la bonne exécution des tâches qui lui seront confiées.