# Agent d'accueil téléphonique (cadre C) – Direction des Etudes et de la Vie Universitaire

## RENFORT SAISONNIER - A POURVOIR JUILLET 2018

*Date de clôture des candidatures : lundi 2 juillet 2018 17h00*

**Contrat établit de début juillet au 31 juillet puis du 20 août au 31 octobre 2018.**

**Contexte et mission :**

L'agent d'accueil, placé sous l'autorité de la Direction des Etudes et de la Vie Universitaire, assure la réponse aux appels téléphoniques des usagers.

**Activités principales :**

- Renseigner et orienter les appels pour l'ensemble de l'établissement
  - Réception et identification des appels, analyse de la demande et orientation du public ;
  - Mise en relation et suivi fonctionnel de la prise en charge de l'appel (poste occupé, interlocuteur absent, etc.) ;
  - Traitement des demandes de renseignement téléphonique ;
  - Accès à un fond d'information sur les structures présentes dans le site, leurs missions et leur organisation, ainsi que sur les dossiers d'actualité et les grands évènements qui peuvent générer des afflux d'appels ;
- Traitement spécifique des appels concernant les inscriptions administratives
  - Donner une réponse de premier niveau sur l'ensemble des dispositifs ;
  - Informer sur les horaires, les coordonnées ou le suivi d'une démarche ;
  - Basculer l'usager vers la scolarité centrale dans le cadre d'un dossier complexe ;
- Renseigner des supports de suivi d'activité
  - Renseigner une base de donnée permettant d'identifier les thématiques prises en charge et le volume d'appels ;

**Connaissances et compétences opérationnelles :**

- Techniques d'accueil téléphonique ;
- Missions et fonctionnement de l'Université de Corse ;
- Connaissance des organisations voisines (CROUS, Mairie, etc.) pour orienter les interlocuteurs si nécessaires ;
- Anglais niveau A2 - B1 (niveaux de langues européens CECRL) ;
- Corsophonie appréciée ;

Transmettre CV détaillé, lettre de motivation à l'attention du Président de l'Université **avant le 2 juillet 2018 17h00** :
Université de Corse

Direction des Ressources Humaines
Soit par courrier : BP 52- 20250 Corte
Soit par E-mail (version PDF): drh-recrutements@univ-corse.fr