



VILLE DES LILAS (Seine Saint Denis)
23 000 habitants
limitrophe de Paris, métro ligne 11

Recrute

Gestionnaire administratif.ve Centre Culturel

Catégorie C / filière administrative

Placé(e) sous la responsabilité du/de la Chef.fe de service, vous aurez en charge les missions suivantes :

DEFINITION DU METIER :

Accueille, oriente et renseigne le public sur les activités du service. Est l'interface entre la direction et les usagers, et les professeurs dont il ou elle gère la relation quotidienne. Représente l'image de la collectivité et de l'établissement auprès des usager.e.s.

ACTIVITES TECHNIQUES :

- Accueil physique et téléphonique du public
- Renseignement et orientation du public
- Instruction et suivi des demandes et réclamations
- Élaboration des documents administratifs et budgétaires

ACTIVITES SPECIFIQUES :

- Gestion des inscriptions de l'établissement
- Gestion de la relation quotidienne avec les professeurs : modifications de calendriers, de salles, suivi des congés et arrêts, rattrapages de cours,...
- Gestion du planning des salles

SAVOIR-FAIRE (COMPETENCES) :

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Mettre en relation des correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Hiérarchiser les missions et tâches
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Adapter son intervention aux différents publics
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Rendre compte de son activité

SAVOIRS (CONNAISSANCES) :

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Organisation et activités des services
- Techniques de communication téléphonique
- Caractéristiques des publics

- Règlements intérieurs
- Techniques et outils de communication
- Techniques de médiation et négociation
- Techniques de secrétariat (prise de notes, rédaction de comptes-rendus, etc.)
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Connaissance des supports de communication
- Maîtrise de logiciels de bureautique et logiciels professionnels

SAVOIR-ÊTRE (QUALITES) :

- Être à l'écoute
- Faire preuve de diplomatie
- Capacité d'adaptation
- Réactivité
- Disponibilité
- Discrétion

CONDITIONS D'EXERCICE :

Temps de travail hebdomadaire : **37h30 du lundi au samedi**

Pour ce poste vous bénéficierez de la rémunération statutaire, d'un 13^{ème} mois, de possibilités étendues de formation ainsi que de divers avantages sociaux (prévoyance, mutuelle, cos, tickets restaurant etc.)

Nous vous remercions de bien vouloir adresser, votre lettre de motivation accompagnée d'un CV détaillé à Monsieur le Maire, direction des ressources humaines 96, rue de Paris 93260 Les Lilas ou par courrier électronique – recrutement@leslilas.fr.