

Agent d'accueil et d'information F/H

Finalité	<p>L'IFPRA Normandie est une structure stratégique de pilotage, d'ingénierie et de mise en œuvre de la formation professionnelle (apprentissage, formation continue et VAE) pour l'académie de Normandie.</p> <p>L'agent d'accueil et d'information F/H est en charge de la bonne orientation des différents interlocuteurs et du premier niveau de réponses aux sollicitations. Il/elle participe ainsi à l'image de la structure auprès du public.</p>	
Catégorie et statut	Catégorie B	Contractuel
Résidence administrative	IFPRA de Normandie, Mont-Saint-Aignan	
Missions principales	<p>Les missions de l'agent représentent l'interface entre l'IFPRA et ses publics, garantissant l'accueil, l'orientation, le suivi et l'amélioration du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centraliser les demandes d'information adressées à l'IFPRA. ▪ Assurer un accompagnement direct des publics ciblés : jeunes apprentis, adultes en reconversion, candidats à la VAE, entreprises partenaires... ▪ Faciliter l'accès rapide à l'information et aux services de l'IFPRA, tout en orientant efficacement vers les interlocuteurs ou dispositifs (UFA, GRETA, VAE). ▪ Contribuer à la qualité du service et à la continuité de l'accompagnement en s'assurant que chaque usager ou partenaire bénéficie d'une réponse complète. <p>Activités principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les appels entrants par le biais du numéro vert dédié (prise de messages ou transfert) ▪ Répondre aux sollicitations du public via les différents canaux : ligne téléphonique, mail, outils spécifiques (plateforme France VAE...) ▪ Apporter un premier niveau de réponse (aide par le biais de l'intelligence artificielle ou des bases de données internes). ▪ Assurer le suivi des demandes orientées vers les services et établissements partenaires, effectuer les relances quand nécessaire ▪ Rendre-compte dans une logique d'amélioration continue. 	
Relations hiérarchiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sous la responsabilité fonctionnelle du responsable de pôle Valorisation de l'Offre de Formation. 	
Niveau de formation et expérience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplôme supérieur de niveau BAC+2 ou expérience professionnelle sur un poste similaire. 	
Compétences principales	Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissances du domaine de la fonction publique ▪ Connaissances administratives générales
	Profil professionnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Goût du contact à l'usager ▪ Sens du relationnel ▪ Diplomatie et organisation ▪ Ecoute et réactivité ▪ Capacité d'adaptation ▪ Capacité à rendre compte ▪ Maîtrise du suivi de l'ensemble des flux

	Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none">▪ Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique▪ Maîtrise des outils bureautiques▪aisance orale et écrite
--	------------------------------------	--