

# OPERATEUR TELEPHONIQUE (H/F)

(Conditions PTP 36 mois)

## 1. CONDITIONS ADMINISTRATIVES

<u>Niveau d'étude</u>	Enseignement Secondaire Supérieur (ou équivalent) <b>MAXIMUM</b>
<u>Atouts recherchés</u>	- Etudes et/ou formations en secrétariat médical - Expériences et références dans un emploi similaire
<u>Conditions exigées</u>	- Etre en possession du Passeport PTP (36 mois) et du C63.3PTP - Présenter votre certificat de bonnes conduite, vie et mœurs d'une ancienneté <u>maximum</u> d'un mois - Habiter de préférence sur le secteur couvert (Région de Charleroi)

## 2. CONTRAT

<u>Régime de travail</u>	4/5 temps (30,40h/sem) avec horaires à pauses variables (matin, après-midi, nuit, week-end et jours fériés)
<u>Contrat</u>	A durée déterminée (!!! Contrat PTP)
<u>Salaire mensuel</u>	1.420,87 EUR bruts (+ supplément pour heures inconfortables)
<u>Avantage</u>	Chèques repas (6,40 EUR)

## 3. FONCTION

Assurer un poste d'opérateur téléphonique pour un service de garde médico-sociale fonctionnant 24h/24, 7j/7 (d'où les prestations sont essentiellement des nuits, week-ends et jours fériés). Utiliser un programme informatique spécifique à l'asbl après avoir reçu la formation adéquate. L'emploi offert est à pauses variables et comprend notamment plusieurs séries de sept nuits et un nombre très élevé de week-ends et jours fériés. Les tâches sont en autres:

- Recevoir, identifier et orienter les interlocuteurs téléphoniques vers la personne et/ou le service adéquat du service de garde médico-sociale fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Réceptionner, filtrer, prendre et distribuer les messages
- Informer et conseiller les personnes
- Réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants
- Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants
- Mettre les courriers sortants sous enveloppe
- Emettre, sur demande, des appels téléphoniques afin de fixer des rendez-vous, transmettre des messages ou demander des informations
- Emettre, sur demande, des appels téléphoniques
- Gérer des agendas médicaux (prise de rendez-vous...)
- Utiliser un poste téléphonique et une centrale Télé-Vigilance
- Utiliser un ordinateur, un photocopieur et un fax
- Envoyer des télécopies et noter et transmettre des messages
- Tenir à jour les informations (fichiers, répertoires, annuaires,...) permettant d'effectuer le travail quotidien mais aussi d'orienter ou de renseigner l'interlocuteur
- Enregistrer et traiter les informations écrites reçues
- Communiquer aux interlocuteurs les informations selon une procédure déterminée et une marche à suivre imposée
- Reproduire des documents et les faire circuler

- Encoder des données
- Classer et archiver des documents
- Gérer un agenda papier ou électronique
- Gérer la maintenance des salles de réunion

#### **4. APTITUDES DEMANDEES**

- Respecter les horaires, le règlement et l'environnement de travail ainsi que la hiérarchie
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Posséder une bonne diction, une élocution aisée, une voix "souriante" et aimable
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Apprécier l'urgence de la demande ou de l'information
- Mémoriser des informations
- S'exprimer avec clarté et efficacité
- S'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur
- Posséder une bonne orthographe
- Avoir une bonne connaissance de l'outil informatique
- Appliquer rigoureusement les règles de l'asbl en matière de sécurité, d'hygiène, de respect de l'environnement, etc.
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'asbl
- Présenter une image positive de l'asbl
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Se tenir informé de l'évolution des tâches, marches à suivre,...
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'asbl
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- Etre capable d'adaptation, d'organisation et de flexibilité

#### **5. CONTACT**

Modalités de candidature Envoyer votre candidature par mail avant le 18/02/2018 à:  
[directeurdupersonnel@live.be](mailto:directeurdupersonnel@live.be)

Joindre à votre mail les documents ci-après en format PDF:

- ◆ votre lettre de motivation
- ◆ votre CV clair, complet et détaillé
- ◆ votre passeport PTP (36 mois)

Tests écrits et entretien individuel

**Réponse et/ou convocation envoyée par retour de mail**

**!!! TRES IMPORTANT !!!**

**Il est inutile d'envoyer votre candidature si vous ne remplissez pas les CONDITIONS ADMINISTRATIVES requises pour l'emploi susmentionné.**

**Seules les personnes se trouvant dans les conditions spécifiées, et qui auront envoyé les trois documents demandés, seront sélectionnées.**

**Tous les documents doivent être envoyés en format PDF**