Agent d'accueil et d'encaissement au CHUV H/F

# Informations générales

Ecole Nationale vétérinaire de Toulouse (ENVT) Agent d'accueil au CHUV

27/11/2023

L'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse (ENVT) est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Aliment

CDD 2 mois

Description de l'entité Intitulé long de l'offre

Date limite de candidature

Employeur

Nature du contrat

**Description du poste**

Europe France Occitanie

Zones géographiques

Pays Régions Départements

Géolocalisation du poste

Lieu d'affectation (sans

géolocalisation)

Versant Catégorie

Nature de l'emploi Domaine / Métier Statut du poste Intitulé du poste

Descriptif de l'employeur

Descriptif du service

Description du poste

Haute Garonne (31)

23 chemin des Capelles, BP 87614 31076 Toulouse Toulouse

Fonction Publique de l'Etat Catégorie C (employé)

Emploi ouvert uniquement aux contractuels

Relation à l'usager - Chargée / Chargé d'accueil, de relation et de service à l'usager Vacant

Agent d'accueil et d'encaissement au CHUV H/F

L'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse (ENVT) est un établissement public administratif d’enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l’Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire. Elle forme près de 800 élèves par an et compte environ 350 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques.

Le Centre Hospitalo-Universitaire Vétérinaire des animaux de compagnie, de sport et de loisirs (CHUVAC) est une structure hospitalière de haut niveau, ouverte au public, dédiée au diagnostic et aux soins aux animaux. Le plateau technique est à la fois une plateforme pédagogique pour la formation des étudiants vétérinaires et aux sciences cliniques et une source de cas recrutés pour la recherche clinique. 11 est composé de trois secteurs : Clinique des Animaux de Compagnie (Chien et Chats) ; Clinique Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC) et Centre de soins de la Faune Sauvage ; Clinique équine. Environ 100 personnes y interviennent (enseignants chercheurs, praticiens hospitaliers, résidents et internes techniciens de santé animale, animaliers, personnels administratifs).

Assurer l’accueil physique et téléphonique des clients et toutes les activités associées, ainsi que l’encadrement des étudiants pendant leur rotation à l’accueil. Le poste est sous la responsabilité hiérarchique de la Directrice adjointe du CHUVAC.

**Mission 1 : Secrétariat des consultations**

Assurer l’accueil téléphonique des clients

* Prendre les appels téléphoniques
* Informer le client sur les services proposés, les tarifs pratiqués et les disponibilités pour les consultations sur rendez-vous
* Donner les rendez-vous et compléter les plannings de consultations dans l’application Sirius
* Informer le client sur les modalités d’accès au centre hospitalier
* Prendre des messages téléphoniques et orienter les correspondants.

Assurer l’accueil physique des clients

* Accueillir, prendre note de l’arrivée des clients et orienter les clients.

Conditions particulières

d'exercice

Descriptif du profil recherché

Temps plein Rémunération contractuels (en €

brut/an)

* Créer au besoin les dossiers des clients et des animaux dans l’application Sirius
* Mettre à jour les données du client “gestion administrative des dossiers clients
* Former les étudiants de A4 en rotation à l’accueil aux bonnes pratiques d'enregistrement et de d’élaboration des dossiers clients.
* Exercer une vérification ponctuelle sur la réalisation efficiente des missions confiées aux étudiants.

## Mission 2 : Régie du CHUVAC

* Accueil des clients qui viennent payer leurs factures
* Encaissements
* Gestion des situations délicates concernant les clients qui ont des problèmes financiers
* Appui au montage des dossiers de paiements échelonnés

Gestion de clients qui peut être difficile (identification du bon interlocuteur/service, propriétaires insatisfaits etc.).

Relations avec l’ensemble des cliniciens et de la communauté de travail, des étudiants en cliniques, des propriétaires d’animaux (clients) accueillis aux consultations, de vétérinaires référents

Plage horaire de travail entre 8h et 17h, planning établi en cohésion avec le reste de l'équipe.

## Savoirs et savoirs faire

* Connaissance de l’environnement bureautique et maitrise de la mise en œuvre de logiciel bureautiques courants (traitement de texte, tableur).
* Maîtrise de l'expression orale et des techniques d’accueil (écouter, savoir répondre)
* Capacité à analyser le caractère d’urgence d’une demande
* Capacité à hiérarchiser l’importance des appels téléphoniques.
* La connaissance du vocabulaire médical serait un plus

## Savoir être

* Qualités relationnelles (amabilité, calme), diplomatie dans les situations conflictuelles,
* Sens de la confidentialité des informations.
* Capacité à travailler en équipe
* Rigueur dans l'exécution des missions

Oui

21 000€ à 22 200€

# Critères candidat

Niveau 4 Baccalauréat Confirmé

L'envoi du CV et d'une lettre de motivation est obligatoire

Niveau d'études / Diplôme Niveau d'expérience min. requis Documents à transmettre

**Informations complémentaires**

Non Non

Télétravail possible

Management

# Demandeur

01/12/2023

[direction-chuvac@envt.fr](mailto:direction-chuvac@envt.fr)

Date de vacance de l'emploi

Mail à qui adresser les candidatures (bouton postuler)