

2023-1278304 Agent d'accueil au CHUV H/F

Informations générales

Description de l'entité	Ecole Nationale vétérinaire de Toulouse (ENVT)
Intitulé long de l'offre	Agent d'accueil au CHUV
Date limite de candidature	28/07/2023
Employeur	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
Nature du contrat	CDD d'1 an

Description du poste

Zones géographiques	Europe
Pays	France
Régions	Occitanie
Départements	Haute Garonne (31)
Géolocalisation du poste	23 chemin des Capelles, BP 87614 31076 Toulouse
Lieu d'affectation (sans géolocalisation)	Toulouse
Versant	Fonction Publique de l'Etat
Catégorie	Catégorie C (employé)
Nature de l'emploi	Emploi ouvert uniquement aux contractuels
Domaine / Métier	Relation à l'usager - Chargée / Chargé d'accueil, de relation et de service à l'usager
Statut du poste	Vacant
Intitulé du poste	Agent d'accueil au CHUV H/F
Descriptif de l'employeur	<p>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.</p>
Descriptif du service	<p>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).</p>
Description du poste	<p>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.</p> <p>Mission 1 : Secrétariat des consultations</p> <p>Assurer l'accueil téléphonique des clients</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Assurer l'accueil physique des clients</p> <ul style="list-style-type: none">• Accueillir, prendre note de l'arrivée des clients et orienter les clients.

- 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"

Gestion administrative des dossiers clients

- Récupérer et classer des dossiers
- Préparer les dossiers pour les RDV des consultations du lendemain
- Archiver les dossiers papiers

Fluidifier le fonctionnement des services

- Gérer et traiter les informations écrites (courriels de la boîte annulation et correspondance avec les vétérinaires)
- Transmettre à qui de droit toute information orale pertinente.
- Signaler les pannes de fonctionnement du matériel de bureau

Mission 2 : Encadrement des étudiants

- 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 efficace des missions confiées aux étudiants.

Mission 3 : Régie du CHUVAC

- Accueil des clients qui viennent payer leurs factures
- Encaissements

Conditions particulières d'exercice

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

Descriptif du profil recherché

Savoirs et savoirs faire

- Connaissance de l'environnement bureautique et maîtrise de la mise en œuvre de logiciel bureautiques courants (traitement de texte, tableur).
- Utilisation du logiciel Sirius
- Rédaction de courriels.
- Maîtrise de l'expression orale et des techniques d'accueil (écouter, savoir répondre)
- Capacités à analyser le caractère d'urgence d'une demande
- Capacités hiérarchiser l'importance des appels téléphoniques.
- Capacités à organiser et planifier ses activités
- Capacités à organiser et gérer un système de classement et d'archivage.
- Connaissance du vocabulaire médical

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

Temps plein Oui

Rémunération contractuels (en € brut/an) 21 000€ à 22 200€

Critères candidat

Niveau d'études / Diplôme	Niveau 4 Baccalauréat
Niveau d'expérience min. requis	Confirmé
Documents à transmettre	L'envoi du CV et d'une lettre de motivation est obligatoire

Informations complémentaires

Télétravail possible	Non
Management	Non

Demandeur

Date de vacance de l'emploi	01/09/2023
Mail à qui adresser les candidatures (bouton postuler)	carole.laferriere@envt.fr
Contact 1	aurelien.grellet@envt.fr
Contact 2	corinne.fournier-laval@envt.fr