



La Communauté de Communes Le Tonnerrois en Bourgogne (CCLTB) recrute, Pour l'Agence Postale Intercommunale d'Ancy-le-Franc :

Un agent d'accueil en agence postale A temps non complet (24 heures hebdomadaires)

Poste à pourvoir à partir du 25 mai 2021

La CCLTB est composée de 52 communes pour 16 000 habitants. Elle offre un cadre de vie privilégié et bien desservi. Créée en 2014 suite à la fusion de 2 intercommunalités, la collectivité et ses élus capitalisent sur ces atouts pour proposer ou accompagner au quotidien des services ou des actions à destination des familles, des touristes ou des acteurs économiques, dans les champs de la petite enfance, de la jeunesse, de la culture et du développement durable du territoire.

○ Description du poste

A) Mission générale et activités principales

Accueille et prend en charge tous les clients particuliers et professionnels :

- Assure un accueil personnalisé et proactif de qualité de tous les clients, professionnels et particuliers pour une gestion des flux et une prise en charge rapide de leurs demandes.
- Met en œuvre dans sa relation les trois attitudes clés de l'esprit de service que sont l'accueil, l'écoute, et l'efficacité de service, en cherchant à apporter une solution à chaque situation.
- Contribue à l'amélioration continue de la qualité de service aux clients en assurant notamment la netteté et le réapprovisionnement de l'espace de vente.

Découvre les besoins, renseigne et oriente les clients particuliers et professionnels :

- Détecte et analyse les besoins des clients afin de leur proposer les produits et services adaptés.
- Explique aux clients l'adéquation du produit à leur besoin et son fonctionnement.
- Oriente les clients vers les automates en les accompagnant dans la prise en main si nécessaire.
- En cas de besoin, oriente les clients vers l'interlocuteur dédié ou prend rendez-vous avec un conseiller.
- Renseigne et oriente les clients sur les outils et procédures simples des Services Publics partenaires.

Prend en charge la responsabilité d'un bureau de poste en autonomie :

- Assure l'intégralité des activités de guichetier, avec un fort niveau de polyvalence.
- Prend en charge les procédures liées à l'ouverture et à la fermeture du bureau (sûreté/sécurité).
- Assure les relations avec les élus et les partenaires locaux.
- Gère l'espace de vente (affichage, propreté, réassort ...).
- Règle les litiges clients et connaît les comportements élémentaires face à un client agressif.
- S'approprie les techniques de base pour gérer les tensions.
- Assure la gestion des activités de back-office (stocks, instances, automates, fiduciaire...).

B) Activités secondaires

France services permet à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien de 9 opérateurs de l'État (CAF, Pôle emploi, MSA, Assurance maladie, CARSAT, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice et Ministère des Comptes Publics) et de les orienter vers des partenaires locaux.

Des missions secondaires pourront être confiées à l'agent, en fonction des besoins du territoire, de la structure et des populations :

- Travailler conjointement avec le conseiller France Services qui partagera les mêmes locaux.
- En soutien du conseiller France Services, apporter un premier niveau de réponse aux usagers (demande d'aides sociales, recherche d'emploi, situation fiscale...).

Les missions sont non limitatives et peuvent évoluer selon les projets.

○ **Compétences nécessaires**

Coopération et ouverture :

Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Culture du changement et de l'innovation :

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans son environnement. Trouver des solutions face à des situations nouvelles ou complexes. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité.

Orientation client :

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

○ **Formations**

- Formation « La Poste » de 10 jours avant l'ouverture.
- Formation « France Services » socle de 2 jours organisée par le CNFPT et une formation métier de 3 jours dispensée par les opérateurs.

○ **Rémunération :**

Statutaire + régime indemnitaire

○ **Avantages liés au poste :**

Participation contrat garantie perte de salaire, tickets restaurant et CNAS

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV) avant le 7 mai 2021 à :

Madame la Présidente de la Communauté de Communes Le Tonnerrois en Bourgogne,
Service des Ressources Humaines - Le Sémaphore - 2 Avenue de la Gare 89700 TONNRRE
ou par mail : rh1@ccltb.fr