

# E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

## RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

[ehpadneuilly@ehpadneuilly.com](mailto:ehpadneuilly@ehpadneuilly.com)

## RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

[www.ehpadneuilly.com](http://www.ehpadneuilly.com)

## ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

[accueil-de-jour@ehpadneuilly.com](mailto:accueil-de-jour@ehpadneuilly.com)

## Profil de poste : Agent d'accueil

### Positionnement du poste :

Sous l'autorité du directeur et du directeur adjoint

Sur le site de la résidence Roger Teullé (20 rue des Graviers) ou de la résidence Soyer (3 bis rue Soyer)

### Missions et attributions :

- Réception et orientation des appels téléphoniques internes et externes
- Tenue d'un journal des appels entrants et sortants
- Réception et transmission des messages
- Recherche de numéros de téléphone
- Actualisation de la liste des résidents
- Actualisation des documents de travail
- Accueil, orientation et réception des usagers
- Recueil des messages
- Information et distribution de la documentation aux interlocuteurs (livret d'accueil)
- Accompagnement éventuel des usagers vers le service recherché
- Remise de dossiers d'accueil selon les événements
- Traitement et mise en forme de documents, rapports, courriers
- Réception, traitement et orientation des messages et appels téléphoniques
- Classement et archivage de certains documents
- Prise de rendez-vous, tenue des agendas, réservation des salles
- Traitement des courriers, dossiers et documents (enregistrement, tri, diffusion et archivage)
- Préparation et suivi de dossiers et des instances
- Organisation de réunions internes et gestion et préparation des salles de réunion
- Prise de notes et rédaction de comptes-rendus
- Reproduction de documents
- Dépannage de premier niveau des matériels de bureau
- Gestion de l'approvisionnement en fournitures (papier...) pour l'accueil et les matériels de bureau (photocopieuse, fax)
- Préparation et envoi des bons de commande de repas

### Les compétences requises :

- Utiliser toutes les fonctionnalités du standard
- Traiter des appels téléphoniques simultanés

# E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

## RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

[ehpadneuilly@ehpadneuilly.com](mailto:ehpadneuilly@ehpadneuilly.com)

## RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

[www.ehpadneuilly.com](http://www.ehpadneuilly.com)

## ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

[accueil-de-jour@ehpadneuilly.com](mailto:accueil-de-jour@ehpadneuilly.com)

- Reformuler les questions de l'interlocuteur en vue d'une meilleure compréhension de la demande
- Repérer rapidement les interlocuteurs demandés lors d'un appel
- Orienter rapidement l'interlocuteur vers le bon poste
- Evaluer l'urgence d'un appel et alerter, savoir prioriser et filtrer les appels
- Créer une relation d'écoute permettant de canaliser l'agressivité d'un interlocuteur
- Orienter les résidents et visiteurs dans l'établissement
- Traiter et résoudre des relations conflictuelles
- Evaluer la demande des visiteurs
- Réagir aux situations d'urgence
- Reformuler une demande de renseignements
- Gérer l'accueil et la présence d'usagers et visiteurs tout en assurant standard et secrétariat
- Utiliser les outils bureautiques
- Renseigner les interlocuteurs
- Connaître le système de classement pour y rechercher ou y classer des documents
- Rédiger et mettre en forme un document de façon autonome (courrier, compte-rendu, procès-verbal, dossier...)
- Travailler en équipe
- Organiser et prioriser les activités de secrétariat
- S'exprimer aisément vis-à-vis d'interlocuteurs divers et variés
- Maîtriser le circuit du courrier
- Facilités d'élocution
- Bonne audition
- Politesse et amabilité
- Bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement
- Politesse, amabilité, sourire
- Tenue correcte exigée, bonne présentation
- Connaissance de l'outil informatique et des logiciels de bureautique
- Maîtrise de l'écrit

### Horaires :

Présence à l'accueil nécessaire de 9 heures à 20 heures, 7 jours sur 7, répartie entre plusieurs agents.  
Horaires définis par la Direction.

# E.H.P.A.D. MAISONS DE RETRAITE DE NEUILLY SUR SEINE

## RESIDENCE ROGER TEULLE

20, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 47 45 38 44 ☎ 01.47.45.95.95

[ehpadneuilly@ehpadneuilly.com](mailto:ehpadneuilly@ehpadneuilly.com)

## RESIDENCE SOYER

3 bis, rue Soyer. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 55 61 40 00 ☎ 01 55 61 40 01

[www.ehpadneuilly.com](http://www.ehpadneuilly.com)

## ACCUEIL DE JOUR LES PIVOINES

16, rue des Graviers. 92200. Neuilly sur Seine

☎ 01 78 99 72 74 ☎ 01 78 99 72 75

[accueil-de-jour@ehpadneuilly.com](mailto:accueil-de-jour@ehpadneuilly.com)

### Le dossier de candidature

Votre dossier de candidature devra être adressé par mail à l'adresse suivante :

[recrutement@ehpadneuilly.com](mailto:recrutement@ehpadneuilly.com)

Il comprendra impérativement les documents suivants :

- Un CV
- Une lettre de motivation
- Une copie de votre carte d'identité / titre de séjour valide
- Une copie de votre diplôme

Dans un second temps, pour un entretien éventuel, vous apporterez les documents suivants afin de compléter votre dossier de candidature :

- Une copie de votre livret de famille et des extraits des actes de naissance de vos enfants
- Deux photos d'identité
- Un RIB
- Une copie de votre carte vital