



Encadrant(e) Accueil standard

Famille : Gestion de l'information
Sous-famille : Accueil et orientation des personnes
Code métier : 40F10

▶ Informations générales

Définition :

Encadrer et animer une équipe de standardistes et d'agents d'accueil.

Autres appellations :

Encadrant (e) de plate-forme téléphonique
Encadrant (e) de centre d'accueil téléphonique
Encadrant (e) hôtes (esses) d'accueil.

▶ Activités

- Assistance, conseil et formation des équipes, des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité
- Contrôle de l'application des règles, procédures, normes et standards, dans son domaine d'activité
- Contrôle et suivi de la qualité des prestations, dans son domaine d'activité
- Encadrement de proximité d'équipe(s), gestion et développement des personnels
- Planification des activités et des moyens, contrôle et reporting

▶ Savoir-Faire

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques / particulières, dans son domaine de compétence
- Adapter un / des postes de travail aux caractéristiques des personnels (charge physique ou/et mentale)
- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné
- Évaluer la conformité d'un produit, d'un matériel, d'une prestation au regard des normes internes/externes
- Évaluer la satisfaction des patients / des clients / des personnels
- Évaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs
- Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation

▶ Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
-------------	------------------------



Accueil téléphonique	Connaissances générales
Animation d'équipe	Connaissances générales
Communication / relations interpersonnelles	Connaissances générales
Droit des usagers du système de santé	Connaissances générales
Gestion administrative, économique et financière	Connaissances générales
Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes	Connaissances générales
Management	Connaissances générales
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances opérationnelles

Connaissances générales :

Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales.

Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Informations complémentaires

Relations professionnelles les plus fréquentes :

Techniciens du réseau téléphonique pour la maintenance des matériels

Services utilisateurs et usagers pour l'information sur l'organisation et le fonctionnement du standard.

Correspondances statutaires éventuelles :

Adjoint des cadres hospitaliers

Assistant médico-administratif

(Catégorie B)