FICHE DE POSTE

Secrétaire Polyvalente H/F

CONDITIONS D'EXERCICE	
Prérequis	1 ou 2 ans d'expérience dans un poste similaire
Spécificités du poste	Travail week-end et jours fériés

RATTACHEMENT	
Hiérarchique	Directeur de Résidence
Fonctionnel	Collaborateurs de la résidence et Service exploitation siège
Subordination	Aucune
Relations externes	Résidents et leur famille / Fournisseurs

RAISON D'ÊTRE
Gérer la partie administrative de l'établissement et participer au développement du taux d'occupation en contractualisant de nouveaux séjours.

SOCLE COMMUN
Connaître l'organigramme et les métiers de l'entreprise
Appliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité
Respecter la règlementation en matière de durée du travail
Respecter le règlement intérieur et les notes de service
Mettre en œuvre la politique de l'entreprise
Respecter les liens hiérarchiques et fonctionnels
Respecter la confidentialité et les valeurs de l'entreprise
Véhiculer une image positive de l'entreprise
Détenir le sens du collectif, du travail en équipe
Participer aux réunions liées à son activité
Assister aux formations prévues par le plan de développement des compétences
Utiliser les systèmes d'information et de communication nécessaires à son activité
Respecter le matériel et les outils mis à disposition

ACTIVITÉS PRINCIPALES

ASSURER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE OU PHYSIQUE

- Assurer un accueil téléphonique et/ou physique de qualité et conforme à l'image de la résidence, orienter la personne vers le bon interlocuteur
- Filtrer, répondre aux demandes d'informations générales et/ou transmettre l'ensemble des informations au bon interlocuteur et dans les délais compatibles avec le niveau d'urgence
- Assurer la gestion des urgences : appeler, orienter les pompiers, médecins, infirmiers, familles, …

ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Veiller à maintenir un environnement accueillant : Lieu d'accueil rangé, affichages ou documentations à jour, …
- Accueillir avec courtoisie le public (visiteurs, résidents, familles, …)
- Orienter les personnes vers le bon interlocuteur, annoncer le rendez-vous à la personne concernée si nécessaire.
- Gérer les aléas de l'accueil, évaluer l'urgence ou l'importance d'une information recueillie ou d'une situation. Prendre en charge le premier niveau de réponse et alerter le destinataire concerné si nécessaire

RECEPTIONNER LES APPELS NON COMMERCIAUX :

- Identifier la demande, et selon le cas répondre ou orienter vers le bon interlocuteur
- En cas d'indisponibilité du destinataire : noter le contenu du message et le transmettre
- Organiser le transfert d'appel lorsque nécessaire
- Gérer la messagerie du répondeur téléphonique : Mise à jour des messages, activation du répondeur, consultation et traitement des messages téléphoniques

RÉALISER LES ACTIVITÉS DE SECRÉTARIAT ADMINISTRATIF DE LA RÉSIDENCE

- Saisir et mettre à jour les données sur les logiciels ou outils bureautiques (Word, Excel …), ou autres logiciels présents dans la résidence
- Présenter et mettre en forme les documents, faire les mises à jour des différents documents administratifs
- Saisir ou mettre à jour les fiches contacts
- Saisir ou mettre à jour la liste des appartements disponibles
- Archiver les dossiers papiers lorsque nécessaire afin d'assurer la conservation et la traçabilité des dossiers
- Numériser, nommer les documents et transmettre au bon interlocuteur
- Assurer le classement numérique ou papier des dossiers (de travail, internes ou commerciaux)
- Réaliser les opérations d'archivage en respectant les délais prévus

SUIVRE LA RELATION, LES DOSSIERS ADMINISTRATIFS ET CONTRIBUER A LA BONNE PRISE EN CHARGE DES RÉSIDENTS

- Saisir et tenir à jour la liste et informations relatives aux résidents
- Réaliser les démarches de prise en charge des nouveaux résidents : Réaliser et veiller à la complétude des documents administratifs, remise du médaillon d'urgence, …)
- Réaliser les états des lieux aux entrées et sorties
- Prendre les rendez-vous médicaux et réaliser le suivi des dossiers médicaux
- Taper la feuille de présence des résidents pour les repas, distribuer les menus, centraliser leurs retours afin d'effectuer les changements d'inscription au repas
- Exploiter le fichier résidents afin d'apporter un service personnalisé aux résidents : anniversaires, habitudes alimentaires, besoin et fréquence du ménage, …)

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE LA RESIDENCE

- Renseigner (téléphonique et physique) les prospects sur les prestations de la résidence, disponibilités tarifs, etc.
- Découvrir les prospects : attentes, situation personnelle et noter les informations nécessaires à la suite de la relation, …
- Accueillir les visiteurs et faire visiter la résidence
- Conseiller la clientèle et assurer les opérations courantes de location et de réservation
- Planifier, effectuer les visites d'appartements
- Utiliser et tenir à jour le CRM (les fiches clients, relance clientèle, dossiers prospects, etc.)
- Fixer les dates des états des lieux entrées & sorties.
- Développer, animer et fidéliser le réseau de prescripteurs handicap (professionnels de santé, institutionnels, associatifs, hôpitaux…etc…) et prospects en mettant en place des actions commerciales spécifiques et des évènements (salons, prospection, etc.)
- Envoyer, renouveler les envois de plaquettes commerciales et flyers aux acteurs sociaux et prospects

PARTICIPER À L'ORGANISATION DES ANIMATIONS

- Etablir le planning des animations en fonction du planning du personnel
- Encadrer les animations hebdomadaires et assurer un accompagnement lors des sorties
- Echanger avec les résidents pour identifier les animations qui seraient souhaitées, et en fonction, proposer des idées d'animation
- Influer une dynamique autour des animations proposées, s'assurer que les résidents participent et soient satisfaits
- Contribuer à la qualité de la convivialité au sein de la résidence en impulsant des moments joyeux et positifs : annonce de bonne nouvelle, anniversaire, …

PARTICIPER À LA GESTION DES MOYENS GÉNÉRAUX

- Intervenir en cas de panne ou dysfonctionnement d'un équipement (photocopieur, standard, internet, …) et le cas échéant contacter le prestataire ou la direction
- Assurer l'accueil du prestataire sollicité et suivre l'intervention jusqu'à sa résolution
- Assurer la gestion du courrier et colis arrivé et départ : distribution, affranchissement, courrier recommandé, réception des colis et contrôle de la conformité des bons de livraison, dépôt à l'agence postale, …
- Gérer le stock des fournitures (bureau et hygiène) : Recenser les besoins, saisir les pré-commandes, gérer le stock
- Assurer et vérifier la réception des achats
- Enregistrer la traçabilité des courriers arrivés et au départ

CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DE LA RÉSIDENCE

- Alerter, prévenir le responsable de tout dysfonctionnement ou de toute anomalie (difficulté rencontrée par un résident, mauvais fonctionnement des équipements, ...)
- Transmettre à ses collègues, à son responsable ou aux résidents toutes les informations utiles pour le bon fonctionnement de la résidence
- Diffuser en interne toute information jugée importante pouvant concerner l'équipe, contribuer au transfert de savoir-faire, partager ses connaissances
- Remonter au responsable les interrogations ou problèmes éventuels rencontrés dans l'exercice de son travail ou les éventuels besoins de formation/ matériel qui faciliteraient/ amélioreraient ou rendraient plus efficient l'exercice du travail
- Veiller au respect des bonnes pratiques préconisées par la direction de la résidence (Respect des valeurs et des procédures internes)
- Déclencher la procédure de secours d'urgence en cas de besoin à la demande d'un Résident durant les heures de travail

COMPÉTENCES	
Savoir être	Autonomie / Polyvalence / Capacité d'adaptation
	Discrétion / Confidentialité
	Relationnel / Travail d'équipe / Bon contact avec les seniors
	Disponibilité / Sens du service
Savoir-faire général	Hiérarchisation / gestion des priorités
	Force de proposition / esprit d'initiative / capacité d'anticipation
	Organisation / méthode
	Capacité rédactionnelles / Communication orale
Savoir-faire technique	Maîtrise des outils bureautique
	Maîtrise des fonctionnalités du standard téléphonique
	Identification et résolution des réclamations

Cette fiche de poste peut, en cas de besoin, être adaptée aux évolutions de la résidence et aux normes ou règlementations. En aucun cas, elle ne doit être considérée comme exhaustive.

Le salarié atteste avoir bien pris connaissance de sa fiche de poste et s'engage à la respecter.

Nom et Prénom du collaborateur :
Date :
Signature :