



FICHE DE FONCTIONS
ASSISTANT(E) RECEPTIONNISTE POLYVALENT(E)
(CSR I - CSR II)

L'Assistant(e) Réceptionniste Polyvalent(e) a pour mission d'assurer le bon déroulement des opérations quotidiennes du Centre au sein duquel il/elle exerce ses fonctions.
Ce faisant, il/elle assure un service aux clients, courtois, prompt et efficace, dans le respect des standards de qualité REGUS, et des engagements pris par la société envers les clients du Centre.

Les principales missions de l'Assistant(e) Réceptionniste Polyvalent(e) sont plus précisément indiquées ci-après, sans que cette liste soit limitative.

1. Accueillir les visiteurs de façon courtoise.
2. Répondre aux appels téléphoniques en utilisant, soit la réponse personnalisée client, soit le script REGUS, en langues française et anglaise.
3. Communiquer de façon régulière avec les autres membres de l'équipe du Centre, afin que les informations nécessaires à son bon fonctionnement soient connues de tous.
4. Assurer le service de cafés et de nourriture demandé par les clients des salles de réunion, selon les standards REGUS.
5. Veiller à ce que le Centre soit propre, en ordre et correctement approvisionné, conformément aux standards REGUS.
6. Répondre aux demandes des clients de façon rapide et efficace, en ce qui concerne les services de secrétariat, téléphone, fax, administration, courrier (postal et rapide), coursiers, réservation de taxis, etc...
7. S'assurer que le courrier entrant est correctement dispatché, et que le client est prévenu de son arrivée.
8. Affranchir le courrier sortant, et s'assurer que le courrier est prêt pour le passage de la poste.
9. Tenir le registre de réception des plis et colis.
10. Enregistrer toutes les tâches effectuées pour les clients sur les formulaires de refacturation prévus à cet effet.
11. Gérer les plaintes clients et/ou s'assurer que le Directeur du Centre, ou son assistant, en est informé.
12. Ouvrir et fermer le Centre et la réception dans le respect de la procédure REGUS et des procédures de sécurité de l'immeuble.
13. Mettre à jour le répertoire téléphonique dès qu'un changement intervient.
14. Gérer l'agenda des salles de conférences.
15. Gérer les contacts avec les clients du centre, en informant le Directeur du Centre ou son assistant en cas de difficulté.
16. Agencer les bureaux témoins.
17. Gestion des stocks.