



recherche un/une :

HOTE D'ACCUEIL (H/F)

Poste basé à GRENOBLE - CDD 1 mois renouvelable – temps partiel 28h hebdo

ACTIS, Office Public de l'Habitat de la Région Grenobloise, intervient sur 53 communes avec un parc de 12 000 logements et équivalents. Premier bailleur social de la métropole grenobloise, ACTIS est un partenaire reconnu des collectivités territoriales sur les différents axes d'intervention des politiques publiques : gestion de proximité, construction, réhabilitation, renouvellement urbain, développement soutenable des territoires.

Avec près de 50 % de son parc en quartiers prioritaires de la politique de la ville, ACTIS cherche à maîtriser la dynamique de ces quartiers en partenariat avec les différentes parties prenantes : habitants, associations, collectivités locales...

Notre effectif de 300 salariés est réparti en majorité dans 3 Territoires décentralisés dont le rôle est de développer une **véritable relation de proximité** avec nos locataires et nos partenaires.

Au sein de notre territoire et sous la responsabilité du chef d'agence en charge de l'accueil, l'hôte d'accueil aura pour mission d'informer, d'orienter le public, de traiter les demandes et de valoriser au quotidien l'image d'ACTIS.

MISSIONS PRINCIPALES

- Assurer la prise en charge de l'accueil physique et téléphonique des visiteurs.
- Accueillir et écouter les demandes des différents types de clients (locataires, demandeurs, partenaires...).
- Diagnostiquer et identifier le besoin exact.
- Informer, orienter ou traiter directement la demande.
- Enregistrer la demande avec les outils appropriés à la situation.
- Prendre des messages et les transmettre aux collaborateurs concernés.
- En lien avec les collaborateurs, l'hôte d'accueil peut être amené à prendre des rendez-vous.
- Garantir la qualité de l'aménagement de l'espace accueil.
- Se tenir informé de la disponibilité des collaborateurs (pour un meilleur traitement de la demande).
- En agence, rédiger certains bons de travaux et bons de commande conformément à l'organisation mise en place au sein du territoire
- Réaliser certaines tâches administratives ou techniques comme notamment la programmation des badges d'accès, le suivi des tableaux de vandalisme, l'enregistrement des demandes de sécurité passive, l'édition de duplicata d'avis d'échéance, le contact et le suivi des réclamations des entreprises sous contrat, etc.

COMPETENCES et QUALITES REQUISES

- Bonnes qualités relationnelles (sens du contact, discrétion et savoir être)
- Très bonne maîtrise de l'expression orale et écrite (qualité de transmission de l'information vers les autres collaborateurs et vis-à-vis du public)
- Esprit d'équipe
- Résistance au stress (capacité à gérer les conflits, les pics d'activité au niveau de l'accueil)
- Dynamisme, polyvalence, organisation et réactivité
- Maîtrise des outils bureautique (word, excel, messagerie...)
- Des connaissances de base en gestion locative et en techniques du bâtiment seraient appréciées

PROFIL

- Bac + 2
- De l'expérience dans l'accueil « difficile » est souhaité

Actis étudie, à compétences égales, toutes candidatures dans le respect de son engagement pour la non-discrimination et l'égalité de traitement et dans le cadre de la « Charte de la Diversité » qu'il a signée.

CLASSIFICATION - REMUNERATION

- Salaire annuel brut : selon expérience et grille de classification
- 28 heures hebdo
- ARTT, Titres restaurant, mutuelle, intéressement...

POUR POSTULER

Envoyer CV + Lettre de motivation **avant le 11 février 2019.**

Par Mail : recrutement@actis.fr

Par courrier : ACTIS – Direction du Personnel et de la Communication
Le Polynôme, 25 avenue de Constantine
CS 72508 – 38035 GRENOBLE Cedex 02