

Agent d'accueil polyvalent du Centre hospitalier universitaire vétérinaire de l'École nationale vétérinaire d'Alfort

| | |
|---|---|
| N° poste RENOIRH : A2ALF00086 N ° de poste : 1227 Catégorie : C/B | |
| Poste ouvert aux agents contractuels (fondements juridiques 4.2 et 6. quinquies Loi n°84-16 modifiée par la loi n°2019-828) Emploi-type RMM : AGRAGLOG04-Agent/ Agent d'accueil et d'information | |
| Classement du poste catégorie A : non concerné | Groupe RIFSEEP : Technicien formation recherche (groupe 3) Adjoint technicien formation recherche (groupe 1) Réf. Note de service relative au régime indemnitaire : SG/SRH/SDCAR/2020 |
| Présentation de l'environnement professionnel | <p>L'École Nationale Vétérinaire d'Alfort est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture, qui entretient des liens forts avec son environnement scientifique et universitaire (ANSES, INRA, UPEC, INSERM...). Elle forme près de 700 élèves répartis en 5 promotions. Installée sur un site de 10 hectares, elle fonctionne grâce à 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques titulaires et contractuels.</p> <p>Le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Alfort regroupe l'ensemble de l'offre de soins de l'EnvA. L'hôpital est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h. Un service d'urgences fonctionne 24h/24, le week-end compris. Avec plus de 35 000 actes par an, le ChuvA est un des premiers centres de référence dans sa spécialité en Europe, notamment pour son activité « animaux de compagnie » (chiens, chats et NAC).</p> <p>L'activité de la caisse, de l'accueil et de la plateforme téléphonique est intégrée au sein du pôle consultations et logistique (12 agents) qui comprend également le magasin central ainsi que des activités support aux consultations.</p> |
| Objectifs du poste | L'agent d'accueil polyvalent du ChuvA a pour objectifs l'encaissement des recettes de l'hôpital, la tenue de la comptabilité, l'accueil physique et téléphonique des propriétaires d'animaux au sein de l'hôpital. |
| Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter | Sous l'autorité de la Responsable du pôle consultations et logistique : MISSIONS PRINCIPALES 1) Tenue de la caisse (30%) <ul style="list-style-type: none">→ Réception des propriétaires, encaissement des factures et prise des acomptes ;→ Encaissement des factures « urgences » de la nuit, des week-ends et jours fériés;→ Impression des impayés de la veille et mise sous pli ;→ Réponse aux appels et mails des clients ;→ Participation à la gestion des contestations ;→ Participation à la gestion des demandes de réduction. |

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| | <p>→ Relances des impayés.</p> <p>2) Accueil des propriétaires au sein du ChuvA (30%)</p> <p>→ Réception et orientation des propriétaires ; → Ouverture et remplissage des dossiers informatiques ; → Classement des dossiers ; → Facturation ; → Maintenir propre et accueillant le secrétariat et les salles d'attente ; → Gestion des prises de rendez-vous auprès de la clientèle dans CLOVIS.</p> <p>3) Accueil téléphonique des propriétaires (40%)</p> <p>→ Réception des appels entrants ; → Prise de rendez-vous ; → Confirmation et annulation des rendez-vous ; → Gestion des déplacements de rendez-vous sur demande des consultants.</p> | |
| Champ relationnel du poste | <p>En interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipes médicales et soignantes ▪ Direction du Chuv-AC, Responsable du pôle consultations et logistique, Chefs de services, Responsables de CR, Régisseur principal et équipe accueil-caisse <p>En externe :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propriétaires usagers | |
| Contraintes particulières | <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la suppléance des personnels du pôle et des personnels d'accueil du ChuvA-AC, notamment pendant les périodes de congés. | |
| Compétences liées au poste | Savoirs | Savoir-faire |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir utiliser un logiciel de gestion de clientèle ▪ Comprendre le détail d'une facture ▪ Utiliser les outils bureautiques | <ul style="list-style-type: none"> • Être en toutes circonstances aimable avec la clientèle • Gérer ses émotions, son stress • Savoir renseigner • Savoir appliquer une procédure • Savoir travailler en équipe • Etre organisé et rigoureux |
| Personnes à contacter | <p>Candidatures à envoyer à recrutement@vet-alfort.fr</p> <p>Fournir :</p> <p>- une lettre de motivation et un CV personnalisé, vos fichiers seront nommés : CV NOM Prénom, et, LM NOM Prénom</p> <p>- une copie d'un arrêté ou de tout autre document précisant le statut administratif et votre corps d'appartenance, nommé : Arrêté NOM Prénom</p> <p>- une copie du bulletin de paye pour connaître les indemnités et autres émoluments, nommé : Bulletin NOM Prénom</p> <p>Veuillez-vous conformer à la procédure décrite dans la note de service de mobilité parue sur BO Agri pour déposer officiellement votre candidature auprès du ministère de l'agriculture</p> | |