

Maj: Avril 2020



AGENT D'ACCUEIL / STANDARDISTE

ROME: M1601

1. FORMATION - QUALIFICATION

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau 4 ou de niveau 3 avec expérience.

2. ACTIVITE

2.1. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

2.1.1. ACTIVITE PRINCIPALE

- Réceptionner, identifier, orienter les communications téléphoniques et prendre des messages.
- Accueillir, noter l'heure d'arrivée et de sortie des visiteurs, contrôler l'identité, prévenir la personne visitée
- Analyser la demande et orienter vers le service compétent
- · Renseigner les personnes
- Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs

2.1.2. ACTIVITES POUVANT ETRE ASSOCIEES

Gérer le courrier et autres tâches administratives

2.2. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- · Comptoir ou bureau équipé d'un standard
- Ordinateur
- · Téléphone, fax



Agent d'accueil/standardiste— Page 2 Création : mars 2012

Maj : Avril 2020

3. CONTRAINTES

3.1. CONTRAINTES PHYSIQUES

- Travail debout avec piétinement ou assis derrière un comptoir
- Bruit
- Gestes répétitifs

3.2. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

- Gérer plusieurs appels et tâches en même temps
- Etre toujours disponible et d'humeur égale
- Amplitude horaire importante
- Travail le week-end, les jours fériés et la nuit pour certains services

4. HANDICAP

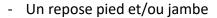
| Moteur | Compatible avec aménagement |
|---------------------|-----------------------------|
| Maladie invalidante | Compatible avec aménagement |
| Visuel | Compatible avec aménagement |
| Auditif | Compatible avec aménagement |
| Psychique | Pas ou peu compatible |
| Traumatisme crânien | Compatible avec aménagement |
| Mental | Pas ou peu compatible |

Agent d'accueil/standardiste- Page 3

Création : mars 2012 Maj : Avril 2020

4. EXEMPLES D'AMENAGEMENT DE POSTE

 un siège ergonomique adapté et si besoin une assise spécifique (assise coccyx)



- un repose-documents incliné et réglable en hauteur avec plateau supérieur coulissant

- un support ordinateur portable (avec clavier et souris indépendants)

 un clavier adapté et/ou souris ergonomique

- un plan de travail à hauteur réglable

- un pied d'écran d'ordinateur à hauteur réglable ou un bras articulé pour écran plat



































