

---

## **DESCRIPTIF DU POSTE**

---

**Intitulé du poste :** Chargé.e d'accueil et de relation client

### **Contexte**

L'Alliance française de Bruxelles-Europe - AFBE, créée en 1945, est une association belge sans but lucratif – Asbl – faisant partie d'un réseau mondial de plus de 800 associations de droit local réparties dans environ 130 pays. L'AFBE est aujourd'hui en Europe l'une des plus grosses Alliances avec plus de 4500 étudiants et près de 35 000 heures d'enseignements.

Elle a pour mission l'enseignement du français, la promotion des cultures françaises et francophones ainsi que la défense de la diversité culturelle.

### **Missions principales**

**Le/la chargé.e d'accueil et de relation client** a pour mission d'accueillir et de conseiller le public de l'Alliance française Bruxelles-Europe sur les offres les mieux adaptées à leurs besoins en apprentissage et/ou certification en langue française.

Il assure aussi bien l'accueil physique, téléphonique, que le traitement des mails et la gestion de la messagerie instantanée. Il prend également en charge les tâches administratives relatives à l'inscription des apprenants et candidats et assure les encaissements.

Il se doit de donner une image positive de l'Alliance en tant que premier interlocuteur du public.

### **Activités et tâches**

#### **I. Assurer l'accueil de tous les apprenants de la 1<sup>ère</sup> prise de contact jusqu'à la fin de son apprentissage**

- Répondre aux demandes d'informations formulées par les futurs apprenants
- Prodiguer des conseils sur le choix des cours disponibles en rapport avec leurs attentes
- Veiller au maintien d'un espace accueillant, agréable et rangé

#### **II. Procéder aux inscriptions et à l'encaissement des paiements**

- Enregistrer les inscriptions pour toutes les offres de cours et examens proposés, dans le programme AEC
- Procéder à l'encaissement des paiements. Les caisses sont sous la responsabilité de chaque agent et seront transmises au pôle comptabilité à la fin de chaque journée

#### **III. Répondre à l'ensemble des demandes d'informations**

- Répondre aux sollicitations et demandes d'informations qui arrivent chaque jour, par voie électronique (emails, Messenger, autres, ...) ou par téléphone, dans un délai maximum de 48 heures à compter de la date de réception

#### **IV. Assurer le bon déroulement administratif des cours**

- Vérifier systématiquement la bonne correspondance entre le niveau de l'apprenant et le cours choisi pour toutes inscriptions en ligne
- S'assurer du recouvrement des factures adressées aux entreprises pour les cours collectifs
- Préparer chaque début de session sous les directives du pôle administration des cours
- Archiver les diplômes et certificats selon les règles établies par la direction
- Assurer le suivi continu des potentiels clients AFBE (tests de placements, etc...)
- Gérer les demandes de remboursement et de report sous supervision de la responsable administrative des cours
- Adresser par la voie hiérarchique, un bilan régulier, au minimum trimestriellement, des remarques formulées par l'ensemble des publics AFBE pour tous cours et toutes activités
- Assurer la satisfaction des prospects, candidats et apprenants pour garantir l'image et la réputation de l'Alliance Française

#### **V. Assurer la gestion des manuels et des produits promotionnels**

- Gérer et ranger les stocks de manuels et des produits promotionnels
- Encoder les manuels entrants dans le stock AEC
- Etablir un inventaire mensuel des manuels
- Ranger les produits promotionnels et gérer les stocks avec la personne en charge de la communication

---

### **Profil du poste**

---

#### **Profil recherché**

**Le/la chargé.e d'accueil et de relation client** possède un sens aigu de la relation client. Il/elle est très à l'aise à l'oral et à l'écrit (en français et en anglais). Une troisième langue parlée (espagnol ou italien) est un atout. Il/elle est rigoureux/se, polyvalent, flexible. Il/elle sait aussi bien travailler en autonomie qu'en équipe. Il/elle est très à l'aise sur les outils informatiques.

#### **Formation/Expérience professionnelle requise**

Une expérience réussie dans le domaine de la relation client d'a minima un an.

#### **VI. Compétences techniques**

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication (discours client, écoute, disponibilité, relationnel, sens du contact, écrit).
- Aisance et rapidité en traitement d'emails.
- Maitriser les logiciels de bureautique courant type Microsoft office (Word – Excel – Outlook) et logiciels de gestion.
- Gérer une situation relationnelle conflictuelle et/ou délicate,

- En plus, de la pratique courante du français, maîtriser l'anglais et la pratique d'autres langues étrangères (espagnol, italien notamment) est appréciable.

## VII. Compétences comportementales

- Travailler aussi bien en autonomie qu'en équipe
- Entretenir des relations de qualité avec les interlocuteurs extérieurs et le public de l'AFBE en portant les valeurs et missions de l'AFBE
- S'adapter aux fluctuations de la charge de travail
- S'adapter aux changements/flexibilité (fonctions, besoins AFBE, environnement, clients, outils)
- Qualités relationnelles développées, à l'écrit et à l'oral, sens de l'écoute et de la reformulation
- Capacité à donner une image positive de l'AFBE

## Conditions d'emploi

Type de contrat : CDI à temps partiel

Horaire : 30h/semaine du lundi au vendredi (exceptionnellement le samedi)

Rémunération et avantages :

- Le salaire est de 1 578 € brut par mois pour 30/h hebdomadaires x 13.92 mois (2 000 € brut par mois pour un temps complet de 38h)
- Salaire annuel brut calculé sur la base de 13,92 mois (au prorata du temps de présence)
- En plus des congés annuels légaux, 2 semaines de congés extra-légaux en fin d'année
- Tickets restaurant au prorata du nombre d'heures travaillées
- Remboursement des frais de déplacement -Train/Bus/Metro- sur base de l'achat d'un abonnement – Vélo – Voiture

Localisation géographique du poste : Alliance française de Bruxelles Europe, Avenue des Arts, 46 à 1000 Bruxelles

Prise de poste souhaitée : 22 août 2022

## Calendrier de recrutement

- Date limite d'envoi des candidatures (lettre de motivation + CV) : 21 juin
- Sélection des dossiers de candidature : 27 juin
- Epreuve pratique : 1er juillet 12h30
- Réalisation des entretiens pour les candidats retenus : Du 4 au 11 juillet
- Notification au candidat retenu : 15 juillet

Candidature complète (CV + lettre de motivation) à adresser par email exclusivement à : **[candidature@alliancefr.be](mailto:candidature@alliancefr.be)**

Référence à mentionner : « poste chargé d'accueil et relation client 2022 »