

RECRUTE

Agent.e en charge de la relation clientèle Accueil et entretien de la piscine de Guingamp Cadre d'emplois des adjoints techniques

Entre terre et mer, Guingamp-Paimpol Agglomération est un territoire emblématique de la Bretagne. Ses espaces naturels, le tourisme, les activités maritimes et agricoles et son pôle d'excellence agroalimentaire en font une agglomération dynamique mêlant ville, ruralité et littoral.

De Ploubazlanec à Carnoët, de la Baie de Paimpol jusqu'à la Vallée des Saints, l'agglomération regroupe 57 communes et 73 700 habitants. Ses 24 compétences sont mises en œuvre par 440 agents et un budget de 86.6 millions d'euros.

MISSIONS

Sous l'autorité du responsable d'équipement, l'agent.e est chargé.e des missions suivantes : Coordination de l'accueil de l'équipement, suivi et développement de la relation client (logiciel Elisath), suivi administratif et commercial des abonnés, entretien général de l'équipement, participation à l'élaboration du fonctionnement de l'équipement.

Mission 1 : Coordination de l'accueil

- Contribuer avec l'équipe en place à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil
- Mutualiser les informations et suivre les activités administratives connexes à l'accueil (supports numériques)
- Accueil et orientation des usagers (Public, établissements scolaires, Associations et Groupements)
- Gestion et suivi des appels téléphoniques (Externe et interne- Standard téléphonique)

Mission 2 : Suivi et développement de la relation client

- Suivi et développement de la relation client (E-commerce/mailling/Sms)
- Exploitation du logiciel de caisse ELISATH (facturation, mailing, statistiques)
- Paramétrage et suivi des mises à jour ELISATH
- Suivi et contrôle des encaissements
- Assurer la gestion des inscriptions (tenue des registres vérification des paiements)
- Maîtrise des logiciels (Word-Excel-Outlook-Elisath)
- Gestion des fournitures et du petit matériel liés à l'accueil

Mission 3 : Suivi et nettoyage de l'équipement

- Contrôle biquotidien de la qualité de l'eau (Analyses des eaux de baignade)
- Application du protocole de nettoyage (surfaces désignées et alternance des produits)
- Nettoyage des parties vitrées sans surélévation
- Nettoyage et remise en service des machines de nettoyage
- Rangement du matériel et des locaux
- Participation au nettoyage de fond à l'occasion des fermetures techniques
- Veille sanitaire et sécuritaire (Règlement Intérieur et Plan d'organisation des secours)

Mission 4 : Tâches relatives au bon fonctionnement de l'établissement

- Proposition et mise en œuvre vers l'amélioration du service à l'utilisateur (réunions de service et projets)
- Appel des fournisseurs dans le cadre des dépannages et des contrats de maintenance

PROFIL DU CANDIDAT

Savoirs :

- Maîtrise rédactionnelle,
- Solide culture numérique
- Maîtrise de l'Anglais
- Procédure d'encaissement et monétique
- Connaissance parfaite du règlement Intérieur de la piscine
- Maîtrise des actions à entreprendre dans le cadre du plan d'organisation de la surveillance et des secours
- Techniques de médiation et gestion des conflits
- Gestion du standard téléphonique numérique
- Maîtriser les règles d'hygiène
- Connaissance et application du protocole de nettoyage
- Connaissance des spécificités des différents produits d'entretien, leurs contraintes d'utilisation (Fiches sécurité)
- Maîtriser et faire appliquer les règles du tri-sélectif
- Maîtriser les gestes et postures de la manutention manuelle
- Etre en capacité de se déplacer habillé en grande profondeur et de sortir du bassin (chute accidentelle)

Savoirs Faire :

- Organiser son travail en fonction des protocoles et des séquences de fonctionnement
- Renseigner et orienter les différents publics (sens de l'écoute, pondération et assurance)
- Appliquer et faire appliquer la réglementation et les protocoles de fonctionnement
- Utiliser les outils numériques et le standard téléphonique
- Au poste d'accueil, organiser et animer un évènement ou une animation
-
- Contrôler l'entretien, le nettoyage, la désinfection, l'hygiène des matériels, équipements et locaux
- Détecter les anomalies et dysfonctionnement et les signaler
- Ranger méthodiquement les appareils de nettoyage et les produits
- Porter les équipements de protection individuelle appropriés
- Repérer les comportements à risque, dialoguer et réguler les conflits
- Prendre des initiatives en cas d'urgence
- Participer et suivre la mise en place d'un référentiel qualité plus particulièrement sur le « poste d'accueil »

Savoirs être :

- Etre dynamique, bien organisé et soigné
- Avoir le sens du contact, être accessible, avoir un goût affirmé pour la communication
- Avoir une bonne condition physique et savoir travailler en équipe en respectant les règles de vie collective
- Avoir le sens des responsabilités

CONDITIONS DU POSTE

- Poste à pourvoir par voie statutaire ou à défaut par voie contractuelle à compter du 1^{er} janvier 2022
- Poste à temps non complet 27h45/semaine, travail 1 week-end sur 3
- Travail en collaboration (équipe), horaires irréguliers et plannings liés aux périodes scolaires, réunions ponctuelles mensuelles, remplacements suivant les absences
- Poste basé à Guingamp

Adresser lettre de motivation et CV avant le 12 novembre 2021 à :
Monsieur le Président
Guingamp-Paimpol Agglomération

Contact : Fabienne Gaultier au 02.96.13.59.64 ou recrutement@guingamp-paimpol.bzh