

Territoires & plaques - Offre

Fiche emploi : Technicien.ne conseil et promotion



Emploi repère : Technicien.ne métier

Famille d'emploi : expertise (emplois repères des activités sociales)

Plage de GF : Le métier de technicien.ne conseil et promotion est positionné dans le collège maîtrise, sur la plage **07/09 (G)**

Missions :

Sous l'autorité du/de la responsable conseil et promotion, le/la technicien.ne conseil et promotion assure l'interface entre le bénéficiaire et les activités sociales à travers des réponses et conseils personnalisés. Il/elle contribue à l'accueil et à la permanence du service. Il/elle participe à la promotion de l'intégralité des offres auprès des bénéficiaires. Il/elle peut être sollicité.e pour participer à des campagnes nationales.

Nature et étendue des activités – description des grands domaines d'activités :

- Assurer la permanence du service et orienter les demandes vers le service concerné (interne ou externe)
- Proposer des réponses et conseils adaptés aux diverses demandes
- Gérer les réclamations et s'assurer de leur aboutissement et des délais de traitement
- Renseigner et mettre à jour le système d'information
- Assurer la collecte des participations financières des bénéficiaires liées aux activités
- Assurer la relation physique et téléphonique des bénéficiaires et le cas échéant assurer des rendez-vous à domicile
- Collecter, contrôler, saisir les demandes d'inscriptions aux différentes activités, suivre les demandes (annulations, modifications) et affectations (paiements, attestations, remboursements, impayés)
- Contribuer à l'activité convoyage hors logistique, selon le processus défini nationalement
- Assurer la promotion de l'offre locale et nationale lors des permanences d'accueil sur les lieux de proximité et à l'occasion des campagnes
- Recueillir des informations auprès des bénéficiaires afin d'améliorer le service d'accueil et les transmettre à sa hiérarchie

Compétences spécifiques et transverses :

- Connaître le fonctionnement des structures de l'organisme
- Maîtriser les outils et règles de son domaine d'activité
- Connaître les logiciels bureautiques
- Savoir adapter sa communication aux différent.e.s interlocuteur.rice.s internes et externes
- Avoir une capacité d'écoute
- Être autonome
- Faire preuve de rigueur, de méthode