



Alliance Française

Normandie

Rouen - Le Havre - Cherbourg

La Fondation des Alliances Françaises est reconnue d'Utilité Publique par l'État.

FICHE DE POSTE AGENT D'ACCUEIL - ROUEN

ENVIRONNEMENT

L'Alliance Française de Normandie est une association à but non lucratif, un établissement d'enseignement supérieur privé, un organisme de formation et un centre culturel dont la mission principale est de promouvoir la langue française et les cultures francophones.

Elle fait partie du réseau international des Alliances Françaises qui compte aujourd'hui 834 centres implantés dans 132 pays. Créée en 1986, l'AF Normandie accueille chaque année environ 1500 étudiants provenant de plus de 100 pays différents. Elle est implantée à Rouen (siège historique), au Havre, à Caen et à Cherbourg. Elle travaille sous l'égide de la Fondation des Alliances Françaises, reconnue d'utilité publique par l'État.

L'Alliance Française de Normandie déploie ses activités dans la région Normandie où elle œuvre pour la francophonie aux côtés des pouvoirs publics, des ministères, de la région, des municipalités, des secteurs associatif et éducatif, et des entreprises et institutions privées, pour qui elle est une référence locale et internationale.

Établissement d'Enseignement Supérieur Privé inscrit à la base rectorale, centre international d'enseignement-apprentissage du français, l'Alliance Française de Normandie est également un centre officiel de passation des examens de France Éducation International et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Elle dispose d'un agrément du ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse pour l'accueil collectif d'étudiants mineurs, et d'un agrément Tourisme délivré par la Préfecture de Seine Maritime. Elle est labellisée Qualité FLE pour son enseignement du français, référencée DATADOCK et certifiée Qualiopi pour ses actions de formation professionnelle.

FINALITÉS

Sous l'autorité du directeur général et de la Responsable Accueil et Inscriptions, l'agent d'accueil a pour rôle principal d'accueillir, de renseigner et d'orienter les différents publics sur l'ensemble des activités de l'Alliance Française. L'agent représente l'image de l'Alliance Française auprès des étudiants, des familles et des tiers privés et publics avec lesquels il/elle est en contact direct au quotidien, **impliquant savoir-être exemplaire, sens du contact et qualité d'écoute.**

MISSIONS PRINCIPALES

Poste basé à Rouen.

Supervisées par la Responsable Accueil et Inscriptions, l'ensemble des missions listées ci-dessous sont à réaliser en lien et avec le soutien permanent des différents services correspondants du siège rouennais de l'association : service accueil/inscriptions, service comptabilité, service examens, culture et communication, direction pédagogique :

Accueil et communication

- Accueillir, informer, conseiller, orienter les différents publics en face à face, par téléphone et par courriel sur l'ensemble des activités de l'Alliance française.
- Actualiser et entretenir ses connaissances sur les activités en cours et à venir ainsi que sur les grilles tarifaires, pour fournir des renseignements précis (connaissance approfondie du catalogue des services proposés par l'Alliance et de ses avantages concurrentiels).
- Informer des conditions d'inscription et se tenir informé de la législation en vigueur pour les examens officiels, les accès aux titres de séjours, les possibilités de prises en charge.
- Assurer le standard téléphonique pour l'ensemble des 4 pôles normands (un seul numéro), en répondant efficacement aux demandes et en redirigeant les appels si nécessaire.
- Organiser en début de formation la visite de l'établissement pour les nouveaux étudiants individuels.
- Encourager les commentaires positifs sur les réseaux sociaux (Google, Facebook, etc.) pour améliorer la visibilité et l'image de l'Alliance Française.

Fonctions administratives

- Traiter les factures, devis, et bons de commande.
- Gérer les demandes de financement CPF et France Travail.
- Collaborer avec le service pédagogique pour le suivi des tests de placement et de niveau.
- Gérer le suivi des inscriptions par session en collaboration avec le service pédagogique.
- Rédiger les certificats de pré-inscription, d'inscription, et de fin de stage.
- Assurer l'inscription des étudiants aux différentes activités, ainsi que le paiement, l'encaissement, et la remise des documents nécessaires.
- Suivre les demandes d'hébergement et/ou de navette avec les partenaires de l'Alliance

Française.

- Participer aux diverses missions liées au fonctionnement du service.

Les missions confiées ne revêtent pas un caractère limitatif ou exhaustif et sont par nature évolutives. Elles pourront donc nécessiter des adaptations liées aux évolutions économiques, commerciales et techniques.

PROFIL ET COMPÉTENCES

- Formation supérieure Bac +2
- Excellentes compétences relationnelles, commerciales et rédactionnelles
- Capacité à travailler en milieu inter-culturel
- Maîtrise de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, indispensable
- Seconde langue très appréciée
- Sens de l'autonomie dans la prise d'initiative professionnelle en fonction des instructions et des consignes données par la direction.
- Capacité d'adaptation : adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Le (la) titulaire du poste devra maîtriser les logiciels de bureautique courant (tableur, traitement de texte), et ceux propres aux activités de l'Alliance (AEC, Apolearn, Sage, Silae)
- Savoir respecter les délais, être rigoureux et précis
- Sens de l'organisation et de la méthode
- Posséder un esprit d'équipe
- Partager les valeurs du secteur culturel et associatif, du réseau des NGO françaises et internationales, de l'utilité publique

MODALITÉS DE CANDIDATURE

Envoyez votre CV, vos copies de diplômes et éventuelles lettres et/ou contact de références à la Responsable Accueils et Inscriptions sur marie.cadet@afnormandie.org