



OFFRE D'EMPLOI. BIOFORCE RECHERCHE SON/SA

CHARGE.E D'ACCUEIL ET DE RELATION AVEC LE PUBLIC

Réf. 22030

Date de l'offre 27.10.2022

Postulez avant le 04.11.2022

BIOFORCE. EMPOWERING HUMANITARIANS. Donner le pouvoir d'agir aux humanitaires : nous croyons à un monde où les besoins des personnes affectées par les crises seront couverts par des professionnels engagés, qui apporteront une aide adaptée et de qualité. Nous sommes une organisation humanitaire qui intervient en préparation et en réponse aux crises issues d'un conflit, d'une catastrophe naturelle ou d'une épidémie. Nous apportons des solutions de formation, d'accompagnement et de structuration pour permettre l'accès à une aide efficace et de qualité aux populations vulnérables.

LE POSTE.

Contexte

Bioforce recherche pour son Centre de Formation Afrique (CFBA) situé à Dakar (Sénégal), un.e Chargé.e d'accueil et de relation avec le public. Vous aurez pour mission principale d'accueillir et de renseigner les différents publics du Centre de Formation Bioforce Afrique et gérer les activités connexes.

Activités

Sous la responsabilité hiérarchique de la chargée de la communication, vous aurez pour missions de :

Assurer l'accueil physique et téléphonique du CFBA (20%)

- Accueillir, renseigner et orienter l'ensemble des publics du CFBA (visiteurs, fournisseurs, élèves, formateurs, partenaires...)
- Participer au contrôle des entrées et sorties en respect des procédures internes en collaboration avec les gardiens du CFBA
- Réceptionner et distribuer le courrier et colis
- Traiter les demandes dans un objectif de service aux usagers (messages, objets perdus, réclamations, etc.)
- Réceptionner et gérer les appels entrants (renseignements, orientation des appels, prise de messages, etc...)



Assurer la relation prospects pour l'ensemble de l'offre de formation Bioforce Afrique et Europe (50%)

- Répondre aux demandes d'information du public par téléphone et e-mail (mails types ou personnalisés selon le besoin)
- Effectuer des relances mails et téléphoniques aux candidats (frais de dossiers, frais d'inscription, annulation de candidatures...)
- Gérer les inscriptions aux différents événements de promotion de Bioforce et participer ponctuellement à la logistique et à l'animation
- En cas de dysfonctionnement signalé par les prospects, transmettre l'information au/à la chargé-e de communication
- Identifier les informations erronées en lien avec son périmètre d'activité et remonter les demandes de modifications au chargé de communication
- Analyser les types de demandes reçues par e-mail, par téléphone et remonter l'information au chargé de communication pour améliorer les informations fournies en amont aux prospects (FAQ, site internet, plaquettes...).

Animer l'espace accueil (10%)

- Veiller à la propreté et la convivialité de l'espace Accueil
- Veiller à la présence de documentation à jour et en quantité suffisante au niveau de l'accueil

Assurer la gestion de la billetterie (20%)

- Réserver les billets d'avion pour le CFBA (propositions, émission, suivi facturation)
- Assurer la mise à jour et le partage des documents de voyage (administratifs et sécuritaires) pour le CFBA

PROFIL SOUHAITE.

Connaissances & expériences

Expérience de 1 an à un poste similaire.

Vous connaissez l'environnement de la formation.

Vous avez une très bonne maîtrise des outils Bureautique (Word, Excel, libre office) et une bonne capacité d'apprentissage dans l'utilisation de logiciels de gestion.

Une connaissance du secteur humanitaire serait un atout.

Formation

Bac +2 Communication, Gestion commercial, Marketing ou équivalent.

Qualités

Vous êtes rigoureux (se) et savez organiser votre temps de travail,

Vous avez une bonne capacité relationnelle et avez l'esprit d'équipe,

Vous avez une bonne capacité d'écoute et de communication,

Vous savez gérer votre stress.

CONDITIONS.

Date d'intégration ASAP

Statut Salarié non cadre. Salaire selon profil/grille de rémunération



Contrat CDD 6 mois, évolutif vers un CDI – Contrat de droit sénégalais.
Localisation Centre de Formation Bioforce Afrique (CFBA), Dakar-Sénégal.

CONTACT.

Merci de transmettre votre CV (4 pages maximum) et votre lettre de motivation par mail à rhcfba@bioforce.org, à l'attention du responsable des fonctions supports **en indiquant en objet la référence 22030 et l'intitulé de l'offre.**