



## ACCUEIL ET INFORMATION DU PUBLIC

**SENS DE LA MISSION :** assister les salariés pour les tâches d'accueil téléphonique et physique, en appui et sous le contrôle de l'agent d'accueil et de la direction du site

**LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE :** sur les sites

**DISPONIBILITÉ REQUISE :** à définir par le responsable selon l'organisation et les plages d'ouverture du site

### DESCRIPTION DE LA MISSION :

Selon les besoins et l'organisation du site, le bénévole assiste les salariés pour :

- Accueillir, renseigner et/ou orienter les visiteurs, adoptants.
- Renseigner, orienter et/ou transmettre les appels téléphoniques et les mails.

### PRINCIPAUX LIENS ET CONTACTS :

**INTERNES** localement sur le site :

- Responsable de site et adjoint
- Chefs d'équipe
- Personnel salarié du site, particulièrement agents animaliers
- Autres bénévoles du site

**EXTERNES**

- Avec le public en général

### PROFIL / COMPÉTENCES ATTENDUES :



Aisance relationnelle, amabilité, diplomatie



Écouter et comprendre les demandes, transmettre les informations



Véhiculer une image positive et dynamique de la SPA



Connaissance des outils informatiques

### FORMATIONS ASSOCIÉES :

- Un temps de **formation** et un **accompagnement** sont prévus avec un salarié ou un bénévole expérimenté.
- Mise à disposition d'un **guide de bonnes pratiques** « Accueil et information du public ».

### PROCÉDURES ASSOCIÉES :

- Une bonne connaissance des activités et du fonctionnement de la SPA et du site sont nécessaires