



FICHE DE POSTE BÉNÉVOLAT

Standardiste

Objet de la mission bénévole

Assurer les tâches d'accueil téléphonique.

Lieu de mission et disponibilité

Mission en télétravail. Être pleinement disponible les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h à 17h.

Description de la mission

Bénévole en lien avec l'ensemble des coordinatrices de l'association, la personne bénévole standardiste s'engage à :

- renseigner les appelants ;
- orienter les appelants vers le bon interlocuteur ;
- prendre en note les messages ;
- transmettre les messages reçus en fonction de leur destinataire.

Un feuillet de consignes et de bonnes pratiques sera transmis suite à la session de formation en interne.

Compétences/ Profil attendu

- Disponibilité
- Français courant (lu, écrit, parlé)
- Aisance téléphonique
- Organisation
- Amabilité et attitude positive
- Diplomatie
- Autonomie
- Aisance avec les outils numériques
- Rigueur
- Ecoute active et reformulation
- Savoir synthétiser une information
- Discrétion et confidentialité

Contacts du bénévole

- Coordinatrices MCE
- Bénévoles MCE
- Vétérinaires
- Particuliers