

DATE DE RECRUTEMENT : 29 mai 2024

**FICHE DE POSTE : Assistant(e) administratif(ve), réceptionniste -  
Assistant(e) médiathèque**

**Intitulé du poste : Assistant (e) à temps plein**

**Contrat à durée déterminée du 29 mai 2024 au 31 mai 2025 sur une base de  
35 heures/ semaine, salaire brut mensuel : £2,323**

**Employeur : Institut Français du Royaume-Uni**

**Lieu de travail : Institut français d'Ecosse**

**Supérieur hiérarchique direct : Stéphane PAILLER - Consul général et Directeur délégué de  
l'Institut français d'Ecosse**

**Date limite de dépôt des candidatures : 15 mai 2024**

**CV + lettre de motivation à transmettre aux adresses suivantes :**

**francoise.sid-ahmed@diplomatie.gouv.fr et charlotte.hyvernaud@institut-francais.org.uk**

**Seules les réponses des candidats ayant déjà obtenu le droit de travailler au Royaume-Uni  
seront étudiées.**

**Définition du poste**

**Agent polyvalent** avec des fonctions administratives.

Premier point de contact de l'Institut Français d'Ecosse, la réception est un endroit névralgique où se croisent tous les publics de l'Institut (membres, étudiants), le personnel et les fournisseurs.

L'équipe de réception a des missions d'accueil, de conseils/ assistance, de vente, d'administration et de communication.

La réception est à la fois un espace d'accueil pour toute personne intéressée par la culture française, mais c'est aussi le lieu où s'effectuent toutes les démarches : inscription aux cours, aux examens, adhésion à l'Institut ou achat de billets de spectacles.

L'agent connaît tous les produits et services de l'Institut : calendrier et contenu des cours, des examens et des événements, bénéfices offerts aux membres, collections de la médiathèque, etc.

**Sous l'autorité du Consul Général – Directeur délégué de l'IFE et en lien étroit avec l'Attachée de coopération pour le français-Directrice des cours et la gestionnaire-comptable de l'Institut, l'agent est chargé des missions principales suivantes :**

**Détail des activités principales**

**Accueil/vente/relation client**

Informé, orienter les publics (visiteurs, étudiants et adhérents de la médiathèque)  
Standard téléphonique et gestion de la messagerie

**Administration des cours et des examens**

Information sur les produits du Centre De Langue (cours et certifications)  
Gestion et suivi des tests de placement et des inscriptions aux cours collectifs et cours privés  
Inscription, facturation et prise de paiement  
Communication régulière auprès des étudiants et des enseignants  
Gestion des réclamations et remboursements  
Veille régulière sur les besoins des publics et la meilleure façon d'y répondre

**Billetterie et évènementiel**

Information, réservations, vente et contrôle des réservations en ligne  
Guichet / vérification des tickets lors des événements

|   |
|---|
| <p><b>Adhésions</b><br/>Information, vente et suivi des ventes en lignes</p> <p><b>Médiathèque (binôme de la médiathécaire)</b><br/>Gestion du prêt en l'absence de la médiathécaire<br/>Participation au rangement de l'espace après interventions culturelles<br/>Encadrement des bénévoles</p> <p><b>Entretien, sécurité</b><br/>Ouverture et fermeture de la bibliothèque</p> <p><b>Caisse</b><br/>Gestion des encaissements quotidiens (Esp, Ch, CB)</p> |
|---|

| <b>Compétences requises</b>                       |  |
|---|--|
| <b>Connaissances et savoir-faire souhaitables</b> | <p>Très bonnes qualités relationnelles, esprit d'équipe<br/>Capacité à travailler sous contraintes et dans un environnement institutionnel<br/>Autonomie, organisation, rigueur et méthode<br/>Disponibilité<br/>Expérience en service client fortement souhaitable<br/>Très bonne maîtrise des outils bureautiques (CRM, Excel, Word)<br/>La connaissance du secteur de la formation et du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les langues) serait un atout, de même que certaines connaissances administratives</p> |
| <b>Langues requises</b>                           | <p>Français : indispensable<br/>Anglais : Parfaite maîtrise écrite et orale</p>  |
| <b>Autres</b>                                     | <p>Participation de l'employeur aux frais de transport<br/>Composition de l'équipe de travail : 12 personnes<br/>Horaires : du mardi au vendredi de 9h15 à 17h30 et le <u>samedi de 9h30 à 13h30</u>. Ces horaires peuvent évoluer en fonction des besoins du service.<br/>Par ailleurs, participation aux activités culturelles sur la base d'une rotation au sein de l'équipe (récupération des heures supplémentaires)</p>  |