



## **HOTE/HOTESSE D'ACCUEIL/ETUDIANT(E) CONTRACTUEL(LE)**

**Pôle :** Vivre Ensemble  
**Direction :** Sports, Culture et Vie Associative  
**Service :** Centre Aquatique BULLE D'O

**Lien hiérarchique :** Emmanuelle BOUQUET      **Date d'actualisation :** août 2019

**Filière :** Administrative  
**Catégorie :** C  
**Taux d'emploi :** Temps incomplet

### **MISSIONS GENERALES DU POSTE/FINALITES**

- Mise en œuvre de l'accueil et de l'information des usagers
- Agent de caisse / Régisseur suppléant de recettes
- Participation au fonctionnement de l'équipement
- Activité commerciale : ventes d'entrées, d'abonnements, massages, prestations diverses....

### **ACTIVITES PRINCIPALES DETAILLEES**

#### **Accueil :**

- Accueil, information et assistance au public
- Gestion du standard téléphonique (réceptionner et orienter les appels)

- Enregistrer et contrôler les entrées, réguler les flux
- Gestion des réservations liées aux activités d'Aquafitness, de leçons, d'école municipale de natation, de l'espace bien-être...

#### **Caisse :**

- Responsabilité et manipulation des fonds
- Percevoir les droits d'entrées

#### **Autres missions :**

- Participer à la sécurité générale de l'établissement dans le cadre du POSS
- Faire appliquer les consignes du règlement intérieur
- Intervenir sur les problèmes de fonctionnement général (casiers, gestion des conflits usagers)
- Ouverture et fermeture du Centre Aquatique
- Contribuer au bon fonctionnement général de l'établissement
- Polyvalence en cas d'absence de collègue
- En charge de la communication : consultation des mails clientèle, affichage...

### **SAVOIR FAIRE/ETRE**

#### **◆ SAVOIR FAIRE**

- Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique
- Gestion des conflits et des publics difficiles
- Connaissances comptables
- Maîtrise des outils et logiciels informatiques (Word, Excel, Power point) et Internet
- Connaissance du POSS et divers règlements

#### **◆ SAVOIR RELATIONNEL**

- Etre accueillant, disponible
- Savoir donner une image positive de la collectivité auprès des usagers

#### **◆ SAVOIR ETRE**

- Bonne présentation et aisance relationnelle
- Discrétion et réserve
- Rigueur
- Autonomie
- Disponibilité
- Ponctualité

## CADRE DE TRAVAIL ET CONDITIONS D'EXERCICE

◆ **Lieu de travail :** Centre Aquatique « BULLE D'O »

◆ **Cadre de travail:**

- Horaires variables : suivant planning
- Travail essentiellement en soirée, les weekends, les jours fériés et durant les vacances scolaires
- Rémunération horaire

## MATERIEL MIS à DISPOSITION

- Téléphone
- Documents destinés au public (communication interne et externe)
- Logiciel de contrôle d'accès, billetterie

## RISQUE AU TRAVAIL

- En situation de conflit avec les usagers

## EXIGENCES REQUISES

- Remplacement des collègues absents
  - Polyvalence
  - Travail du week-end et jours fériés
- ◆ **Sujétions / Contraintes spécifiques du poste / Caractéristiques :**
- Présence en manifestations exceptionnelles jusqu'à : 23h30

**Date :**

**Signature :**

