

# Assistant administratif de plateaux



## Autres dénominations rencontrées

Agent administratif ; Secrétaire de plateau ; Secrétaire département assistance ; Coordinatrice de plateau



- Réalise des activités fortement variables et de volumes imprévus de secrétariat et de gestion administrative en support aux chargés d'assistance

## Métier **fortement transformé**

- Utilisation renforcée des outils digitaux de travail collaboratif (cloud, ...)



Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

## Activités principales



### Réception, qualification et archivage des documents entrants liés aux dossiers d'assistance

- Récupère l'ensemble des flux multimédias entrants liés aux dossiers d'assistance (courriers, fax, courriels, SMS, EDI...)
- Consulte, trie, qualifie et détermine le degré d'urgence de traitement des documents entrants
- Affecte les documents aux dossiers concernés
- Numérise les documents papier, vérifie la lisibilité des images scannées et archive les documents numériques ou numérisés en informatique selon les procédures de l'entreprise
- Oriente les documents entre les interlocuteurs ou plateaux destinataires et répartit par toutes voies (messagerie...)

### Traitement de demandes d'attestations

- Fournit aux bénéficiaires des attestations et documents d'assistance divers, après avoir analysé les demandes (collecte et/ou vérifie les renseignements nécessaires à la réalisation de l'attestation)
- Édite les attestations et les envoie

### Secrétariat de l'assistance

- Réalise des activités de secrétariat administratif en support du secrétariat du service : saisit et met en forme des documents (courriers, attestations, résumés de garanties, tableaux sur tableur...) rédige des comptes-rendus de réunion, réalise la traduction de documents ...
- Participe à l'organisation logistique des plateaux : met à jour les panneaux d'affichage, distribue les feuilles de présence, vérifie le bon fonctionnement du matériel, commande les fournitures, gère les prêts de casques ...



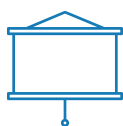
# Compétences

## Compétences métier



- Etablir, vérifier et diffuser des documents (demandes, attestations, ...) liés aux dossiers d'assistance, selon les procédures fixées
- Assurer l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information
- Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux ou services
- Assurer des missions opérationnelles ou de support à l'activité du service
- Utiliser les différents périphériques informatiques pour scanner un document, copier un document, numériser un document sur un périphérique de stockage
- Gérer une relation client multicanale en maîtrisant l'adéquation canal / interlocuteur / message
- Connaître les procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)

## Compétences transversales



- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Rédiger des documents simples : notes, comptes-rendus, ...
- Maîtriser les outils informatiques de travail collaboratif
- Connaître les outils informatiques spécifiques à son domaine d'activité et/ou de son entreprise
- Rédiger de manière synthétique et précise
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Être bienveillant au quotidien avec les équipes de collaborateurs, les bénéficiaires et les prestataires, tout en sachant exprimer un refus
- Savoir gérer les tensions, les conflits
- Savoir travailler en équipe

# Devenir Assistant administratif de plateaux



- Bac à Bac + 2 ans ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Première expérience professionnelle ou stage en entreprise appréciés



# Les passerelles envisageables

## Par métiers

- Gestionnaire réseau prestataires

- Chargé d'assistance
- Chargé d'accueil assistance

**Réseaux de prestataires**

**Opérations d'assistance**

**Support, pilotage et projets**

**Support et organisation d'assistance**

**Gestion d'assistance**

- Assistant

- Formateur d'assistance

- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire de factures prestataires

## Par niveaux

### Niveau 1

Approfondissement des compétences

### Niveau 2

Acquisition d'un champ de compétence nouveau (technique ou managérial)

### Niveau 3

Acquisition de plusieurs champs de compétences nouveaux / domaines d'application et périmètre de responsabilité

- Chargé d'accueil d'assistance
- Assistant

- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire de factures prestataires
- Gestionnaire réseau prestataires

- Chargé d'assistance
- Formateur d'assistance