

# ASSISTANT ADMINISTRATIF DE PLATEAUX F/H

0105

## Appellations les plus courantes

- *Agent administratif, secrétaire de plateau, secrétaire département assistance, coordinatrice de plateau*

## Missions

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

## Son environnement

### Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur un plateau d'assistance
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

## Les activités

### 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
- Archive et extrait les documents papiers en lien avec les dossiers d'assistance (justificatifs de frais, courriers divers...)
- Oriente les documents entre les interlocuteurs ou plateaux destinataires et répartit par toutes voies (messagerie...)
- Met à jour et suivre l'archivage, organise le stockage et destruction

### Traitement de demandes d'attestations

- Fournit aux bénéficiaires des attestations et documents d'assistance divers :
  - Réceptionne les demandes acheminées en interne ou suite à la réception d'un appel d'un client, d'un bénéficiaire
  - Analyse la demande : collecte et/ou vérifie les renseignements nécessaires à la réalisation de l'attestation en consultant le système informatique de gestion des dossiers d'assistance
  - Répond aux demandes de renseignements sur les garanties d'assistance, et réoriente les autres appels
- 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 ...
- Procède à l'envoi des flux multimédias (courriels, courriers, fax, SMS...)
- 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 ...

## Participation à l'intégration des nouveaux assistants administratifs

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation d'autres assistants administratifs de plateaux.

## Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 105 Assistant administration de plateau »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Secretariat/archivage	SF1301	Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux ou services
Secretariat/archivage	SF1308	Assurer les travaux de secrétariat pour le compte des chargé(e)s d'assistance et des encadrant(e)s
Connaissance entreprise	CT106	Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise
Connaissance pratique outils	CT303	Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail
Aptitudes	A121	Capacité à travailler en transversal

## Les compétences

### Savoir-faire

- Établir, vérifier et diffuser des documents (demandes, attestations.) liés aux dossiers d'assistance, selon les procédures fixées
- Enregistrer les informations pour la préouverture des dossiers d'assistance
- **Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux ou services**
- **Assurer les travaux de secrétariat pour le compte des chargés d'assistance et des encadrants**
- Utiliser les différents périphériques informatiques pour scanner un document, copier un document, numériser un document sur un périphérique de stockage
- Rédiger des comptes-rendus de réunion
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié

### Connaissances

- **Connaissance de l'organisation, des rôles de l'ensemble des services de l'entreprise**
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- Connaissance des procédures de traitement des appels et dossiers d'assistance.
- Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise.
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- **Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail**
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)

- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères

## L'accès au métier

### **Aptitudes**

- Sens du service client
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités
- **Capacité à travailler en transversal**

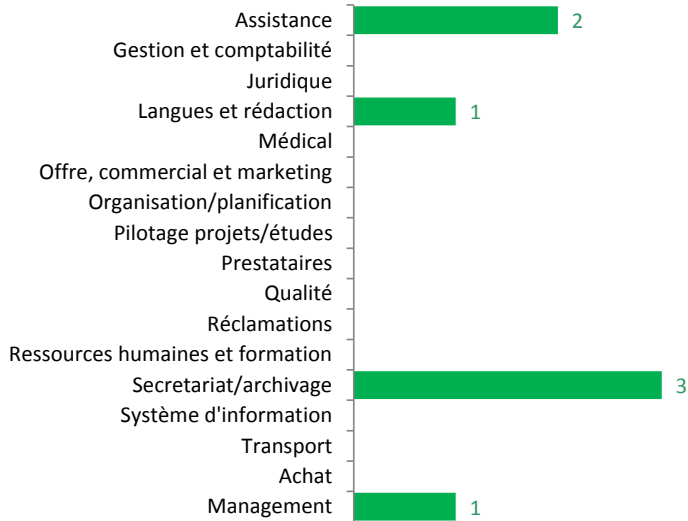
### **Niveau de formation, expérience**

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

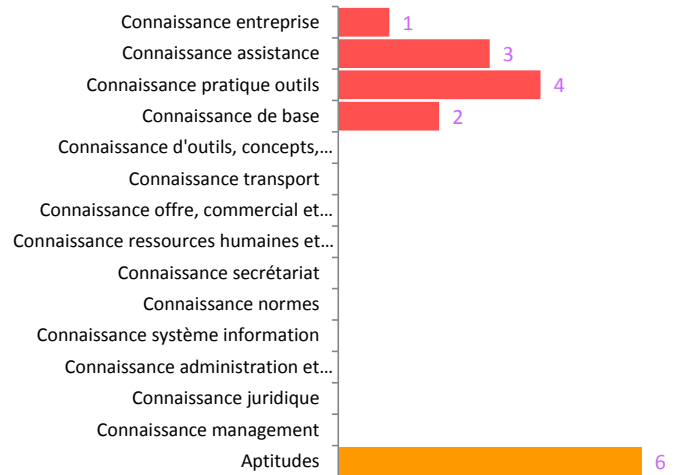
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 105 Assistant administration de plateau » comprend 7 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

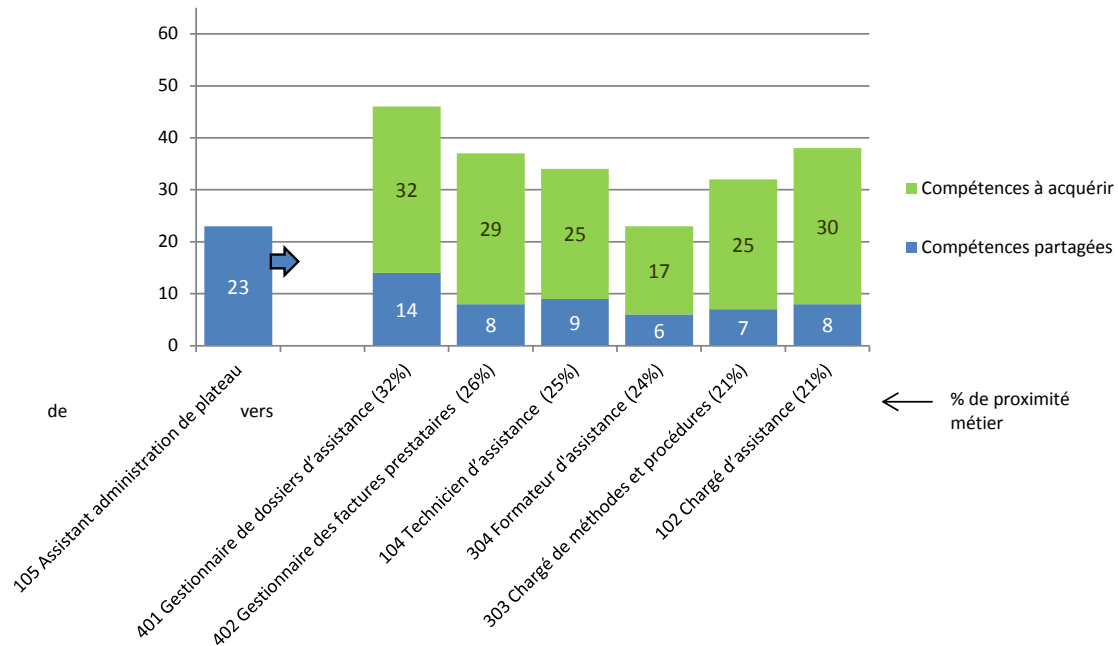


Le métier « 105 Assistant administration de plateau » comprend en outre 16 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- 403. Chargé de réclamation clients