

Hôtesse/Hôte d'accueil

Publiée le	31/01/2023
Catégorie	Non médical
Service	Accueil
Poste	Hôtesse/Hôte d'accueil
Spécialité	
Début du poste	06/02/2023
Type de contrat	CDD
Durée de contrat	3 mois
Temps de travail	Temps plein
Rythme de travail	10 h jour
Niveau d'expérience requis	Débutant accepté
Niveau d'étude requis	Bac

Descriptif

Rattaché(e) au Responsable Accueil Patientèle, l'Agent d'Accueil Patientèle assure l'accueil physique et téléphonique des patients et usagers de l'hôpital.

Il/elle les oriente, les informe et participe activement à leur bonne prise en charge en amont, pendant et en aval de leur venue à l'hôpital.

Interlocuteur(rice) privilégié(e), l'agent fait le lien entre les patients, les familles, les usagers et les différents services de l'hôpital.

Vos missions :

- Accueil, information, orientation, communication

Accueil physique :

- Accueillir, renseigner, informer et orienter les patients, les accompagnants, les usagers de l'hôpital
- Accompagner les patients (difficulté de mobilité, d'autonomie)

Accueil téléphonique :

- Gérer les appels téléphoniques du standard de l'hôpital et les réorienter vers les interlocuteurs concernés et/ou leur donner l'information requise
- Déclencher des astreintes médicales en cas de nécessité

- Évènements

- Soutien pour l'accueil de visiteurs lors d'évènements
- Gestion des salles de réunion

- **Gestion des coffres patients**
 - **Gestion et restitution des effets de valeur des patients hospitalisés**

- **Accueil administratif, facturation et encaissement**
 - **Suivi des préadmissions**
 - **Edition des bulletins de sortie des patients hospitalisés**
 - **Ouverture et fermeture de la téléphonie patiente**
 - **Encaissements : nuitée et repas accompagnants maternité, parking**

Contribution aux projets de développement de l'offre de services aux usagers

- **Ces missions pourront évoluer dans le cadre de la nouvelle organisation du service**

Complément

Compétences techniques :

- **Bonne connaissance de l'offre de l'hôpital**
- **Sens de l'accueil et de la prestation de service au patient et à ses accompagnants. Activité qui implique des relations individuelles fréquentes, souvent de courte durée, avec de nombreux interlocuteurs.**
- **Sens de l'organisation, gestion des priorités et efficacité professionnelle**
- **Bonne maîtrise des outils numériques de l'établissement : PowerStay, Outlook, Word, Excel, + logiciels métiers spécifiques**
- **Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de l'hôpital**
- **Accompagnement et formation des nouveaux arrivants**

Compétences relationnelles :

- **Approche « service clients » externes et internes**
- **Discrétion**
- **Sens du travail en équipe et capacité d'adaptation**
- **Conscience et rigueur professionnelle**
- **Savoir gérer et résoudre des situations conflictuelles**
- **Assiduité et ponctualité**

-
- Empathie et bienveillance envers le public accueilli
 - Tenue et postures adaptées

Informations complémentaires :

Recrutement en tant qu'employé administratif CCN51, avec reprise d'ancienneté

Poste en 10h, travail weekend et jour férié (amplitude 06h30-20h00) à pourvoir dès que possible

Les candidatures (CV+LM) sont à adresser à

recrutement@saintjosephsaintluc.fr