

## Agent de Médiation

Contrats à durée déterminée au sein d'une Entreprise sociale et solidaire (SIAE),

### MISSION

**Accueillir, informer, orienter et aider les clients-usagers de la Poste**

### OBJECTIFS

- Accueillir et informer
- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des automates
- Désengorger les files d'attente
- Evaluer le degré d'autonomie du client-usager

### MISSIONS

Informer sur les horaires et fonctionnement du bureau de Poste

Informer sur l'utilisation de l'urne de chèque

Informer sur les services de la banque à distance (3639, 3631, banque en ligne par internet ou téléphone)

Informer sur les justificatifs à fournir pour les ouvertures de compte CCP et livrets, les opérations de retraits et versements

Proposer au client dès son entrée une aide au service et identifier le motif de sa visite pour bien le diriger dans l'espace client

Aider au remplissage des formulaires postaux et bancaires.

Favoriser l'usage en particuliers des automates bancaires et du courrier ainsi que des canaux alternatifs de banque à distance.

Inviter les clients équipés d'une carte bancaire à plus et mieux utiliser les automates

Informer les clients non équipés de carte bancaire des nouvelles procédures de retrait et dépôt bancaires

Faciliter la réalisation des opérations (complétude des imprimés, pièces identité, plafond de retraits)

Gérer les incivilités

### CAPACITES

- Etre ponctuel, discret et respectueux
- Faire preuve de bienveillance et de patience vis-à-vis des publics rencontrés
- Faire preuve d'écoute, d'aisance relationnelle, de diplomatie et de capacité d'adaptation
- Savoir lire et écrire et s'exprimer aisément à l'oral en langue française
- Utiliser les outils numériques
- Savoir rendre compte (fiche journalière à remplir)
- Bonne résistance physique/ station debout prolongée
- Faire preuve d'une certaine autonomie et réactivité

**Horaires de travail :** 9h00 à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 12h

**Les deux ou trois premières semaines de chaque mois**

**Lieu d'exercice de l'activité :** Le bureau de Poste de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Salaire :** SMIC HORAIRE+ 10% de congé payé brut de l'heure

**Modalité d'orientation et de sélection :** être éligible à l'IAE (l'insertion par l'activité économique)