



Centre de Langue Française -Téhéran
8, impasse Kimia,
rue Abivard, avenue Enghelab -TEHERAN

Responsable de l'accueil général

Poste à pourvoir le 15 septembre 2024

Sous la responsabilité directe du Responsable administratif et financier de l'établissement, l'agent est chargé de coordonner, organiser et animer le service d'accueil (physique et téléphonique).

Activités principales

- Organisation et planification du travail de l'équipe
- Coordination avec les autres services du Centre sur les actualités et les informations nécessaires à une bonne communication aux publics
- Mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses aux différents types d'accueil (garant de la qualité de l'accueil)
- Prise en charge des accueils difficiles et conflictuels
- Évaluation de la qualité de l'accueil

Activités complémentaires

- En lien avec le groupe de communication du Centre, participer à la production et la diffusion de contenus de communication (site Internet, Instagram, Telegram).
- Conduite d'études qualitatives permettant de mesurer régulièrement les taux de satisfaction, en associant activement les services à la réflexion et aux choix de solutions.

Savoir-faire

- Animer une équipe
- Gérer les situations conflictuelles
- Faire preuve de méthode et d'organisation
- Communiquer
- Faire preuve de qualités relationnelles

Connaissances

- Connaissance du français (niveau B2 minimum)
- Maîtrise des outils informatiques
- Compétences en communication numérique
- Techniques de statistiques pour mesurer la qualité

Conditions de travail et tendances d'évolution

- Travail à temps plein et en présentiel
- Contrat de vacataire avec la perspective à moyen terme d'un statut contractuel payé en euros.

Les candidatures (CV et lettre de motivation) seront, soit adressées par mail à scac.teheran-amba@diplomatie.gouv.fr, soit déposées sous enveloppe au Centre de Langue française à l'attention du Directeur, **avant le 20 août 2024**.