

## Missions du poste :

Sous l'autorité du Directeur et du Directeur Délégué de l'Institut Français du Togo, ainsi que de celle de la Secrétaire Générale, le Chargé d'Accueil et Animation CRM est en charge des activités suivantes :

- **Assurer l'accueil physique et téléphonique du public :**
  - accueillir, renseigner et orienter le public sur place, par téléphone et par mail avec amabilité ;
  - recevoir, filtrer, orienter les appels du standard téléphonique ;
  - identifier et gérer la demande selon son degré d'urgence ;
  - assurer un accueil de qualité valorisant l'image de l'institut (propreté du site, disposition des sièges...) ;
  - assurer l'affichage optimum de l'espace accueil selon l'ensemble des événements de la journée et de la semaine ;
  - participer à la promotion des différents services de l'institut ;
  - actualiser et entretenir ses connaissances sur le contenu de la programmation et de la tarification ;
  - diffuser l'information à l'ensemble des publics qui se présentent à l'espace ;
  - relayer auprès des différents services les retours qualitatifs et les besoins des différents publics sur les activités, l'accueil et la programmation.
  - participer aux diverses missions liées au fonctionnement du service (courrier, archivages, classements, réassorts de documents, affichage, signalétique...)
  - assurer une surveillance de l'espace et alerte en cas d'incident / accident
  - Enregistrer chaque nouveau besoin dans la base données du CRM sur la base des demandes du public
  - assurer la coordination avec les différents services afin de transformer chaque demande entrante en service récurrent / abonnement / vente
- **En tant que personne référente pour le CRM de l'Institut (logiciel de gestion de la relation client) :**
  - assurer la coordination et l'implication des agents en vue des saisies, des mises à jour et de la bonne exploitation du CRM ;
  - former tout agent sur cet outil ;
  - gérer la relation avec le/les prestataire(s) technique(s) ;
  - faire des propositions quant à l'évolution de l'outil.
- **Assurer la tenue des encaissements de la régie de recettes de l'Institut, il/elle doit :**
  - vérifier les moyens de paiement ;
  - encaisser les recettes ;
  - établir les reçus d'encaissement ;
  - contrôler et remettre la caisse au régisseur de recettes ;
  - documenter les écarts de caisse.
- **Assurer les inscriptions à la médiathèque, il/elle doit :**
  - enregistrer les inscriptions dans le logiciel PMB ;
  - établir les cartes de la médiathèque et les remettre au public ;
  - préparer et contrôler les documents mensuels comptables liés aux inscriptions.
- **Assurer la gestion de la billetterie lors des événements :**
  - Gérer les réservations, encaisser et délivrer les billets ;
  - Assurer la billetterie jusqu'à la fermeture du guichet lors des spectacles.

### **Profil recherché :**

- Formation en gestion d'accueil et satisfaction clientèle ;
- Parfaite maîtrise des outils bureautiques (Excel, Word, PowerPoint) et de l'Internet ;
- Aisance avec l'outil informatique (plateformes et logiciels de gestion) ;
- Savoir chercher une information et la mettre en application ;
- Parfaite maîtrise de la langue française (niveau C2 exigé) ;
- Bonne maîtrise de l'anglais (niveau B1 à l'oral minimum) et de l'ewe ;
- Niveau BAC+ 2 minimum (accueil/secrétariat/bureautique).

### **Qualités requises :**

- Sens de l'accueil (savoir écouter et conseiller) ;
- Être de nature calme et souriante ;
- Être curieux des activités de l'institut, intérêt pour la culture ;
- Rigueur, polyvalence et capacités d'organisation ;
- Goût pour l'administratif et le travail en équipe ;
- Force de proposition (communication) ;
- Savoir gérer le stress et être réactif ;
- Savoir prendre des initiatives et se fixer des priorités ;
- Esprit de synthèse et d'analyse ;
- Discrétion vis-à-vis des données qui pourront lui être confiées ;
- Bonne présentation ;
- Ponctualité.

### **Conditions d'emploi :**

- Poste basé au sein de l'institut ;
- Contrat à durée déterminée (1 an) ;
- Volume horaire : 40 heures hebdomadaires du mardi au samedi ;
- Rémunération : selon les conditions de rémunération de l'Institut français ;
- Être résident au Togo.

### **Pour postuler :**

Un dossier complet de candidature (CV, lettre de candidature, copie diplômes/attestations de travail, copie pièce d'identité/carte CNSS et copie du titre de séjour pour les personnes qui ne détiennent pas la nationalité togolaise) est à adresser par voie électronique au plus tard le **20 octobre 2023**, délai de rigueur, aux deux courriels suivants :

- [direction@institutfrancais-togo.com](mailto:direction@institutfrancais-togo.com)
- [administration@institutfrancais-togo.com](mailto:administration@institutfrancais-togo.com)

A mentionner en objet du courriel : **Recrutement CHARGÉ D'ACCUEIL ET ANIMATION CRM**

Les dossiers physiques peuvent être déposés sous pli fermé au niveau du secrétariat général de l'institut.

**NB : Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.**