AGENTS DE SUPPORT – B

Groupe support – Description de fonction générique

Raison d’être

Assurer des tâches administratives, d'organisation et de facilitation pour un client ou un service afin de contribuer de façon optimale aux prestations de services.

Finalités

En tant que **soutien administratif**

établir, adapter et/ou vérifier des documents administratifs qui nécessitent une analyse approfondie et l'établissement de liens entre des informations différentes afin d'assurer que le service ou le client dispose à temps des documents nécessaires.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …

En tant qu’**organisateur pratique**

organiser d'un point de vue pratique des activités ou des événements de manière autonome et chercher activement des solutions à des problèmes imprévus afin de contribuer à l'organisation des activités au sein du service.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …

En tant que **personne de contact**

répondre à un large éventail de questions ou de plaintes de clients, les situer dans leur contexte et adapter des alternatives existantes à la situation concrète afin de soutenir au maximum les clients dans la recherche d’une réponse à leur question ou plainte.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …

En tant que **gestionnaire de données et/ou de documentation**

classer des dossiers, des documents ou d'autres informations pertinentes pour le service selon les procédures ou règles et/ou encoder et adapter des données dans des banques de données afin de mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …