

STANDARDISTE

AUTRES APPELLATIONS COURANTES : Hôtesse d'accueil téléphonique

DÉFINITION

- Renseigner et orienter tous les appels téléphoniques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Réception et orientation des appels téléphoniques externes et internes
- Recherche des numéros de téléphone pour les services internes par minitel
- Réactualisation de la liste des patients hospitalisés
- Attribution des lignes directes à chaque entrant
- Actualisation des documents de travail
- Réception et transmission des messages d'alarmes et de pannes
- Réactualisation des listes du personnel et des patients

RELATIONS PROFESSIONNELLES LES PLUS FRÉQUENTES

- Les services hospitaliers pour la transmission des appels aux personnes hospitalisées ou hébergées

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Reformuler les questions de l'interlocuteur en vue d'une meilleure compréhension de la demande
- Utiliser les outils informatiques
- Utiliser toutes les fonctionnalités de l'autocommutateur
- Repérer rapidement les interlocuteurs demandés lors d'un appel
- Orienter rapidement l'interlocuteur vers le bon poste
- Évaluer l'urgence d'un appel et alerter
- Créer une relation d'écoute permettant de canaliser l'agressivité de l'interlocuteur

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

| Techniques d'accueil téléphonique | Géographie et topographie de l'établissement | Équipements de téléphonie | Droit hospitalier | Organisation du fonctionnement interne de l'établissement | Gestion du stress | Éthique et déontologie |
|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------|---|-------------------|------------------------|
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

1 : Connaissances générales 2 : Connaissances détaillées 3 : Connaissances approfondies

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE DU MÉTIER

- Travail week-end, nuits et jours fériés
- Travail avec écouteurs

PRÉREQUIS INDISPENSABLES POUR L'EXERCER

- Facilité d'élocution et bonne audition

EXPÉRIENCE CONSEILLÉE POUR L'EXERCER

- Expérience dans un service d'accueil

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES VERS D'AUTRES MÉTIERS

Passerelles courtes

- Agent d'administration
- Responsable de standard

Passerelles longues

- Secrétaire
- Secrétaire médicale
- Permanencier auxiliaire de régulation médicale

CORRESPONDANCES STATUTAIRES ÉVENTUELLES

- Standardiste

TENDANCES D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

| Les facteurs clés à moyen terme | Conséquences majeures sur l'évolution des activités et des compétences |
|--|--|
| ● Regroupement des standards de plusieurs établissements dans le cadre de fusion | ● Augmentation des connaissances générales sur plusieurs établissements |
| ● Développement des techniques informatiques et internet | ● Acquisitions de connaissances supplémentaires en informatiques, intranet et internet |
| ● Développement des outils téléphoniques | ● Spécialisation dans l'utilisation des outils téléphoniques |

FAMILLE : Administratifs et accueil

SOUS-FAMILLE : Accueil et réception

CODE MÉTIER : 5A103