

FICHE DE POSTE

SECRÉTAIRE ADMINISTRATIF ET COMMERCIAL H/F

Au sein de 4LConduite, auto-école familiale, le ou la secrétaire administratif(ve) et commercial(e) assure l'accueil des élèves, le suivi administratif des dossiers, la gestion des plannings et la communication avec les élèves et les enseignants. Il ou elle contribue au bon fonctionnement quotidien des deux établissements, veille à la fiabilité des informations traitées et apporte des solutions aux imprévus, dans le respect des consignes de la direction.

Profil et conditions d'accès au poste

Formation : Niveau Bac ou équivalent **Permis B obligatoire**

Expérience : débutant accepté. Une expérience en secrétariat, accueil ou gestion administrative est appréciée.

Qualités attendues : organisation, rigueur, réactivité, autonomie, discrétion et bon relationnel.

Accompagnement : prise en main des logiciels et procédures internes prévue si nécessaire.

Activités principales du poste

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des élèves, des clients et des visiteurs.
- Informer les élèves sur les formations, les tarifs et les modalités d'inscription.
- Créer, saisir, vérifier et mettre à jour les dossiers administratifs des candidats.
- Contrôler la conformité des pièces justificatives et l'exactitude des informations d'identité et d'état civil.
- Assurer le suivi des démarches administratives, notamment sur l'ANTS, dans le respect des habilitations accordées.
- Réaliser le classement, l'archivage et le suivi des documents administratifs.
- Assurer le suivi des règlements, des factures et des opérations courantes de secrétariat.
- Élaborer, actualiser et suivre les plannings des enseignants, des élèves et des véhicules.
- Gérer les modifications de planning liées aux absences, retards, annulations et indisponibilités.
- Informer les élèves et les enseignants des changements et rechercher des solutions adaptées.
- Répondre aux demandes courantes par téléphone, e-mail et réseaux sociaux.
- Administrer les groupes WhatsApp de l'auto-école et relayer les informations utiles.
- Diffuser les publications préparées par la direction sur les réseaux sociaux.
- Utiliser les outils de travail, notamment AGX Harmobil, le boîtier ENPC et les outils bureautiques.
- Participer à l'organisation quotidienne des établissements.
- Effectuer ponctuellement des déplacements entre les deux sites selon les besoins du service.
- Déplacer, si nécessaire, les véhicules de l'auto-école dans le respect des consignes de sécurité.
- Transmettre à la direction les difficultés rencontrées, les erreurs constatées et les situations nécessitant une décision.

Cette liste de tâches n'est pas limitative. Elle peut évoluer selon les besoins de l'activité et l'organisation de 4LConduite, dans le respect du cadre applicable

Compétences requises

Assurer l'accueil et la relation avec les clients

- Accueillir, renseigner et orienter les élèves et les clients.
- Présenter les prestations et transmettre des informations claires et fiables, à l'oral comme à l'écrit.
- Traiter les demandes courantes avec professionnalisme et courtoisie.
- Gérer les réclamations et les situations conflictuelles avec calme.
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des élèves.

Gérer les dossiers administratifs et assurer leur conformité

- Constituer, saisir et mettre à jour les dossiers des candidats.
- Vérifier l'exactitude des informations et la conformité des pièces justificatives.
- Identifier les erreurs, les incohérences et les documents manquants.
- Appliquer les procédures administratives et assurer le suivi des démarches sur les plateformes autorisées.
- Classer les documents et garantir leur traçabilité.
- Respecter la confidentialité des données personnelles et alerter la direction en cas de doute ou de difficulté.

Organiser les plannings et gérer les imprévus

- Planifier et actualiser les rendez-vous des élèves et les disponibilités des enseignants, en tenant compte des contraintes liées aux véhicules et aux leçons.
- Réorganiser les plannings en cas d'absence, de retard, d'annulation ou d'indisponibilité d'un véhicule.
- Hiérarchiser les priorités et proposer des solutions adaptées aux changements.
- Informer rapidement les personnes concernées et solliciter la direction si nécessaire.

Assurer la communication et le suivi des élèves

- Gérer les échanges courants par téléphone, e-mail et messagerie instantanée.
- Administrer les groupes WhatsApp et transmettre les informations utiles aux élèves.
- Répondre aux messages reçus sur les réseaux sociaux et relayer les publications préparées par la direction.
- Veiller à la cohérence des informations diffusées et au respect de la confidentialité des échanges.

Utiliser les outils informatiques et apprendre les procédures internes

- Utiliser les outils bureautiques et les logiciels de gestion administrative.
- Maîtriser progressivement AGX Harmobil, le boîtier ENPC et les outils internes.
- Appliquer les procédures et les consignes données par la direction.
- Rechercher les informations nécessaires et demander de l'aide en cas de doute.

Organiser son travail et rendre compte à la direction

- Faire preuve de rigueur, de méthode et de ponctualité.
- Organiser son activité en fonction des priorités et gérer plusieurs demandes simultanément.
- Être autonome dans les tâches courantes et prendre des initiatives dans le respect des consignes.
- Identifier les situations dépassant ses responsabilités et en informer la direction.
- Travailler en équipe et contribuer au bon fonctionnement des deux établissements.

Compétences requises

Participer au fonctionnement des deux établissements

- Faire preuve de disponibilité et d'adaptabilité selon les besoins du service.
- Effectuer des déplacements professionnels ponctuels entre les différents sites d'auto-écoles.
- Être titulaire du permis B et conduire les véhicules de l'auto-école si nécessaire.
- Respecter les consignes de sécurité et les procédures internes.

Particularités et contraintes du poste

- **Mobilité entre les sites** : possibilité d'intervenir ponctuellement sur les diverses auto-écoles selon les besoins, avec un préavis d'au moins deux jours communiqué par la direction.
- **Responsabilité administrative** : une erreur dans un dossier peut entraîner le blocage d'une démarche administrative ou empêcher un candidat de se présenter à un examen.
- **Gestion des situations urgentes** : nécessité de traiter certaines demandes sans délai tout en maintenant la qualité du travail.
- **Conduite de véhicules** : possibilité de déplacer ou de conduire les véhicules de l'auto-école dans le cadre des besoins du service.
- **Polyvalence** : capacité à intervenir sur différentes missions selon les priorités de l'établissement.
- **Confidentialité** : accès à des données personnelles et administratives nécessitant une discrétion professionnelle constante.