AGENTS DE SUPPORT – D

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**

vérifier si des documents administratifs sont complets ou corrects et éventuellement apporter des corrections simples suivant des instructions claires et univoques afin d'assurer que le service ou le client dispose à temps des documents corrects.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …

En tant qu’**organisateur pratique**

effectuer des tâches simples ou répétitives afin de contribuer à l'organisation pratique des activités au sein du service.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …

En tant que **personne de contact**

transmettre et recevoir des informations, répondre à des questions ou des plaintes simples des clients en choisissant parmi les réponses standardisées disponibles 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 des instructions simples et univoques et/ou encoder des données simples dans des banques de données afin de mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

**Exemples de tâches**

* …
* …
* …