

● Informations générales

Fonction :	Team leader Guichets Iris Tower
Niveau :	B1. Assistant
Type de contrat :	à durée indéterminée
Administration :	Service public régional de Bruxelles Fiscalité
Adresse :	Iris Tower – Place Saint Lazare 2, 1210 Bruxelles
Site web :	www.fiscalite.brussels
Contact :	Hannan Atori - hatori@fisc.brussels

● Bruxelles Fiscalité, notre organisation

Bruxelles Fiscalité est une organisation jeune, dynamique et ambitieuse au service des Bruxellois. Notre objectif : mettre en œuvre la politique fiscale et gérer la fiscalité de manière responsable et rigoureuse, dans le souci du financement durable des services publics de la Région. Notre devise : chaque Bruxellois compte !

Pour accueillir et guider les visiteurs de toutes ces administrations dans le nouvel espace des guichets, la Direction de la Gestion de la clientèle met en place une équipe spécifique. Pour cela, nous recherchons un/une :

Team leader (h/f/x)

La formation se fait directement sur le terrain. Après avoir suivi un programme de formation initiale, vous apprendrez à interagir avec les clients de manière professionnelle et en ayant une connaissance approfondie des produits fiscaux.

● Le défi

En tant que Team leader, vous coordonnerez l'équipe accueil qui jouera un rôle clé dans l'accueil professionnel des clients. Vous serez responsable de l'image des administrations régionales bruxelloises.

Votre tâche principale sera de gérer l'accueil dans la zone des guichets et de soutenir votre équipe d'accueil :

- Vous serez responsable de la bonne gestion de l'accueil et du contrôle de la qualité de celui-ci dans l'espace des guichets :
 - Vous planifiez les ressources en fonction du nombre de visiteurs et de leurs besoins ;
 - Vous évaluez en permanence le fonctionnement de l'accueil et menez des actions d'amélioration si nécessaire.
- Vous assurez l'accompagnement professionnel des membres de votre équipe :
 - Vous suivez votre équipe au moyen d'objectifs individuels et d'un plan de développement personnel ;
 - Vous suivez activement les objectifs au niveau de l'équipe.
- Vous maîtrisez les techniques générales d'accueil :
 - Vous gérez les conflits de manière optimale ;
 - Vous prenez en charge la gestion des conflits des visiteurs difficiles.
- Vous contribuez à l'image positive de la Région de Bruxelles-Capitale :
 - Vous accueillez chaque citoyen avec un sourire et de manière chaleureuse ;

- Vous êtes présent(e) aux événements internes et externes.
- Vous travaillez sur base d'horaires en rotation pendant les heures d'ouverture de l'espace des guichets.

Lorsque vous ne travaillez pas à l'accueil :

- Vous offrez un soutien administratif à la Direction de la Gestion de la clientèle après une formation approfondie sur les produits et procédures fiscales :
 - Via nos canaux de communication existants : courrier (électronique), téléphone ou guichet ;
 - Les Team leaders de la Direction de la Gestion de la clientèle sont vos collègues directs.

● Profil

- Vous aimez foncer, résoudre les problèmes et vous résistez au stress ;
- L'organisation et la planification font partie de votre ADN ;
- Vous avez de l'expérience dans le coaching ;
- Vous avez une bonne connaissance des techniques d'accueil et de gestion des conflits ;
- Vous aimez le contact avec le public bruxellois et avez à cœur de l'aider ;
- Vous communiquez aisément, mais êtes également discret/discrète ;
- Vous motivez votre équipe ;
- Vous maîtrisez les techniques de gestion d'équipe et de coaching ;
- Vous communiquez aisément et efficacement ;
- Vous avez une bonne connaissance des règles et consignes de sécurité ;
- Vous connaissez le paysage institutionnel de la Région de Bruxelles-Capitale.

● Atouts

- Vous participez volontiers à la thématique de l'inclusion numérique ;
- Vous avez une bonne connaissance du français et du néerlandais.

● Conditions de participation

Diplôme requis à la date limite d'inscription : diplôme de type court ou de l'enseignement supérieur d'un cycle (par exemple, graduat, bachelier professionnel, régendat)

● Ce que nous vous offrons

- Un poste à responsabilités dans un environnement dynamique et plein de défis ;
- Une stabilité d'emploi au sein d'une administration bruxelloise jeune et ambitieuse ;
- Un parcours d'intégration spécifique et innovant ;
- De nombreux avantages : chèques-repas, prime de bilinguisme, 35 jours de congé par an, horaire flexible, jusqu'à trois jours de télétravail par semaine, etc. ;
- Un traitement de départ minimum de 28.105,81 EUR brut par an ;
Au sein de Bruxelles Fiscalité, toutes les années d'expérience pertinentes peuvent être valorisées.

Consultez notre page internet afin d'obtenir la liste complète des avantages :
<https://fiscalite.brussels/fr/jobs>.

Intéressé·e ?

Envoyez votre CV, accompagné d'une lettre de motivation et une copie de votre diplôme à l'adresse e-mail Job_bf@fisc.brussels en mentionnant la référence : 2021/CLI_FR/teamleadguichets.

Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au 16/09/2021 inclus.

Si vous êtes présélectionné·e, vous serez alors invité·e à participer aux différentes étapes de sélection qui se tiendront à partir de mi-septembre.

Aménagement raisonnable de la procédure de sélection pour les personnes en situation d'handicap.

Bruxelles Fiscalité souhaite promouvoir la diversité et encourage, entre autres, les personnes en situation d'handicap à poser leur candidature. Nous tiendrons compte des éventuelles adaptations nécessaires lors de la procédure de sélection. Pour en faire la demande, nous vous invitons à compléter et joindre à votre candidature le formulaire suivant : <https://fiscalite.brussels/fr/doc/formulaire-demande-d-amenagement-raisonnable>.

Suivez-nous sur

