

● Informations générales

Fonction :	Agent d'accueil Guichets Iris Tower
Niveau :	C1. Adjoint
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 !

Prochainement, Bruxelles Fiscalité ainsi que d'autres administrations de la Région de Bruxelles-Capitale recevront les citoyens dans leurs nouveaux guichets situés dans l'Iris Tower.

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 des :

Agents d'accueil (h/f/x)

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

● Le défi

En tant qu'agent d'accueil, vous jouerez un rôle clé dans l'accueil professionnel des clients. Vous serez responsable de l'image des administrations régionales bruxelloises.

Votre tâche principale sera d'assurer l'accueil des citoyens :

- Vous guidez les visiteurs à travers nos produits et services :
 - Vous aidez les citoyens à se familiariser avec nos applications numériques ;
 - Vous aidez les citoyens à trouver la bonne administration et le bon guichet ;
 - Vous aidez les citoyens ayant des besoins particuliers.
- Vous maîtrisez les techniques générales d'accueil :
 - Vous gérez les conflits de manière optimale ;
 - Vous pouvez gérer les situations avec des citoyens difficiles.
- Vous contribuez à l'image positive de la Région de Bruxelles-Capitale :
 - Vous accueillez chaque citoyen avec le 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.

● Profil

- Vous avez une bonne connaissance des techniques d'accueil et de gestion des conflits ;
- Vous aimez foncer, résoudre les problèmes et vous résistez au stress ;
- Vous aimez le contact avec le public bruxellois et avez à cœur de l'aider ;
- Vous communiquez aisément, mais êtes également discret/discrète ;
- Vous êtes poli(e), patient(e), serviable et dynamique ;
- Vous avez une bonne connaissance des règles et consignes de sécurité ;
- Vous avez une très bonne présentation.

● Atouts

- Vous pouvez répondre aux visiteurs en français et néerlandais ;
- Vous avez une bonne connaissance des impôts régionaux.

● Conditions de participation

Diplôme requis à la date limite d'inscription : Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

● 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 24.968,53 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 evandecandelaerecv@actiris.be en mentionnant la référence : 1572170
Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au 08/09/2021 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

