

A compléter tous les mercredi et vendredi  
et à remettre à Claire BERLY



## EVALUATION SUR LE POSTE D'AGENT D'ACCUEIL

NOM PRENOM :

Date de l'évaluation :

PERIODE AU POSTE D'ACCUEIL CRIF :

### GRILLE D'AUTO EVALUATION

			Je sais	Je sais partiellement	Je ne suis pas sûr(e)	Je ne sais pas
Connaissance de l'environnement	Connaissance de l'activité CRIF	Je connais la composition de l'équipe CRIF <i>(également bénévoles et sites extérieurs)</i>				
		Je connais les missions du CRIF, le nom des différentes activités, leurs objectifs et le public concerné				
	Maitrise de l'environnement de travail	Je connais les locaux CRIF Besançon <i>(2 entrée, 2 étages, salles de formation, bureaux des formateurs, bureaux administratifs)</i>				
		Je maitrise le fonctionnement du téléphone standard <i>(transfert d'appel, faire patienter...)</i>				
		Je maitrise le fonctionnement de l'imprimante/photocopieur				
		Je maitrise le fonctionnement de la boîte mail et je sais envoyer des mails aux membres de l'équipe				

COMMENTAIRES :

## GRILLE D'AUTO EVALUATION ET D'EVALUATION

J'évalue mon travail

Je demande à mon binôme d'évaluer mon travail

			Tous les jours	Souvent (toujours sauf 1 ou 2 fois)	Parfois	Non, je dois y travailler
Assumer la fonction « accueil »	Non verbal/ attitudes	J'ai une présentation physique adaptée au poste				
		Ma voix et le ton que j'utilise correspondent à un accueil « convivial et professionnel »				
		J'adopte une posture « professionnelle »				
	Langage	Le vocabulaire que j'emploie et précis et « professionnel »				
	Ecoute active	J'écoute et je fais préciser la demande en questionnant <i>Identifier : qui ? pour qui ? quoi ?</i> <i>(je n'hésite pas à faire épeler les noms)</i>				
	Efficacité	Je travaille de façon méthodique et je gère les différentes tâches en fonction de leur priorité				
	Orienter, transmettre	Je traite les demandes en fonction de la situation <i>(faire patienter, accompagner, transférer l'appel ou prise de message, selon l'urgence de la demande, la disponibilité du formateur...)</i>				
		Je choisis le mode de transmission le plus adapté à la situation (mail, téléphone, message papier...)				
		Je transmets des informations complètes à la personne concernée <i>(nom bien orthographié, nature de la demande, suite à donner et téléphone de la personne)</i>				