AGENT / AGENTE D'ACCUEIL (H/F)

Lieu d'affectation : Yaoundé, Cameroun
Secteur d'activité : Institution Diplomatique et Culturelle — Site de Yaoundé
Type de contrat : Placement / Mise à disposition (1 an renouvelable)
Rattachement: HSD Human Resource Solutions

Premier point de contact du public avec l'Institution, l'Agent d'accueil garantit un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé, une information fiable et une orientation efficace des usagers. Il/Elle contribue directement à l'image de marque, à la sécurité et au rayonnement de l'établissement tout en veillant à la qualité de l'expérience des visiteurs.

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

A. **Accueil physique, orientation et régulation des flux**

- Accueillir, informer, annoncer et orienter les visiteurs (apprenants, membres, candidats, artistes, partenaires).
- Identifier promptement les demandes courantes et rediriger les requêtes spécialisées vers les services compétents.
- Accorder une priorité absolue et une écoute attentive aux personnes vulnérables et en situation de handicap.
- Coopérer avec les équipes de sécurité (DAK Security) pour filtrer, ordonner et fluidifier l'accès au hall.

B. **Accueil téléphonique et traitement des communications**

- Prendre en charge les appels téléphoniques avec promptitude (idéalement avant la 3e sonnerie) avec courtoisie.
- Réceptionner, qualifier et réorienter les e-mails et messages entrants vers les interlocuteurs idoines le jour même.
- Assurer une traçabilité rigoureuse des sollicitations et demandes d'information reçues.

C. **Gestion des adhésions et cartes d'usagers**

- Accompagner les usagers dans leur parcours d'adhésion en exposant clairement les formules et privilèges associés.
- Enregistrer les dossiers d'adhésion et encaisser les cotisations selon les moyens de paiement autorisés.
- Personnaliser, imprimer et délivrer séance tenante les cartes d'adhérents ; assurer le traitement des réclamations.

D. **Événements et manifestations culturelles**

- Prendre part à l'accueil du public lors des spectacles, vernissages, conférences et projections cinématographiques.

HSD – CAMEROUN

85 av. de l'Indépendance
Carrefour Hôtel de l'Air
B.P 3948, Bonapriso, **Douala**

+237 6 98 84 36 68
+237 2 33 43 04 81
contact.cameroun@hsd-melt.com

MELT GROUP

- Vérifier les listes d'invités, enregistrer les participants, gérer les flux d'attente et soutenir l'équipe culturelle.

E. **Outils numériques, reporting et registres**

- Mettre à jour rigoureusement les registres informatisés (réclamations, suggestions, incidents) via l'ERP Odoo.
- Consigner et transmettre chaque semaine et chaque mois les synthèses statistiques de fréquentation à la Direction.
- Rédiger les fiches d'incidents et assurer un suivi d'activité clair au moyen des outils bureautiques.

F. **Propreté de l'espace, sécurité et confidentialité**

- Maintenir le hall d'accueil impeccable, rangé, fonctionnel et approvisionné en supports à jour (agendas, codes QR).
- Vérifier chaque jour la signalétique et les équipements ; signaler sans délai toute anomalie technique.
- Appliquer scrupuleusement les règles de sécurité (dispositif Vigipirate) et préserver une confidentialité stricte.

PROFIL & COMPÉTENCES

- **Diplôme :** Licence minimum (BAC+3) en communication, tourisme, secrétariat, hôtellerie ou filière équivalente.
- **Expérience :** Justifier d'une expérience confirmée dans l'accueil ou le service client. Une expérience en milieu diplomatique ou culturel international est un sérieux atout.
- **Bilinguisme indispensable :** Maîtrise parfaite du français (oral/écrit) et de l'anglais professionnel opérationnel (niveau B2 minimum exigé).
- **Maîtrise technologique :** Bonnes aptitudes aux logiciels bureautiques et pratique opérationnelle d'Odoo.
- **Aptitudes :** Capacité avérée à gérer simultanément plusieurs usagers avec sérénité et efficacité.

MODALITÉS DE CANDIDATURE

Merci d'adresser votre dossier complet (CV avec photo récente, lettre de motivation à l'attention de la Direction Générale de HSD, copies des diplômes et attestations d'emploi) au plus tard le 06 novembre 2026 à : ✉ gabrielle.ewane@hsd-melt.com et vanessa.djanabia@hsd-melt.com

Objet du courriel : Candidature – Poste Agent d'accueil Yaoundé

Plateforme Recrutement & Carrières : www.mhd.hsd-melt.com

HSD – CAMEROUN

85 av. de l'Indépendance
Carrefour Hôtel de l'Air
B.P 3948, Bonapriso, **Douala**

+237 6 98 84 36 68
+237 2 33 43 04 81
contact.cameroun@hsd-melt.com

MELT GROUP