

Marie Stopes Madagascar (MSM) est une organisation sociale à but non lucratif orientée vers le résultat, qui utilise des techniques modernes de gestion et de marketing pour fournir des services de planification familiale, de santé de la reproduction et sexuelle, de santé maternelle et infantile et autres services associés. Elle fait partie du partenariat de Marie Stopes International (MSI) qui œuvrent dans 38 pays actuellement respectant les mêmes normes et standards de prestation de service, de qualité et des opérations tel que décrits dans le manuel de partenariat. Les prestations de services de MSI & MSM sont fondamentalement centrées sur le client (CLIENT- FOCUSED).

Mission : MSM est motivée par la même mission que Marie Stopes International de permettre aux femmes et aux hommes d’avoir des enfants par choix et non par hasard

Vision : En 2015, dans le cadre du développement du plan stratégique de 2020, MSM a développé la vision qui suit « Permettre aux familles malgaches de disposer des moyens, des connaissances et la possibilité d’avoir un enfant par choix et non par hasard ». MSM a choisi de nommer le profil type de son client par « Rasoa ».

Valeurs fondamentales :

MSI a défini trois valeurs fondamentales : Centré sur le client – Redevable – Courageux.

Les équipes de MSM ont voté pour les valeurs suivantes afin d’atteindre la vision développée : PROACTIVITE – REDEVABILITE – INTEGRITE.

La structure organisationnelle de MSM est organisée de façon à s’assurer que la vision et les objectifs à long et à court terme soient atteints.

MSM a passé en revue ses orientations et ses priorités stratégiques et a conclu que la **PERENNISATION - « PRODUIRE PLUS AVEC PEU »** est l’objectif principal qui garantit une livraison de service durable auprès de ses clients.

La structure organisationnelle est conséquemment ajustée pour supporter cet objectif. Il est à noter que suivant le contexte cette structure peut être amenée à une révision plus ou moins systématique.

Dans la nouvelle organisation de structure, les trois piliers de la gestion suivants vont être considérés : **STRATEGIE – IMPLEMENTATION/MISE EN ŒUVRE – EVIDENCE.**

Nom du poste :	Lieu d’affectation du poste:	Poste du Supérieur hiérarchique :	Durée du contrat	Durée de l’essai:
Réceptionniste	Tous les centres fixes	Médecin Responsable de Centre	vacataire	3 mois

Le poste fonctionne avec des horaires de travail standards qui pourront s’adapter en fonction des activités.

La première responsabilité est de soutenir la mission de MSM qui est d’assurer aux individus le droit d’avoir des **enfants par choix et non par hasard.**

Les rôles ainsi que l’étendue des responsabilités sont détaillés dans ce Termes de Références bien que vous seriez amenée à effectuer d’autres tâches jugées raisonnables. MSM réserve le droit de demander à l’Employé (e) d’exécuter de temps en temps, et éventuellement, des tâches ponctuelles ou tout simplement de modifier ces responsabilités selon les dispositions.

Vous devrez adopter, appliquer, et promouvoir les valeurs essentielles de MSI :

- 1) **Motivés par une mission** 2) **A l'écoute de nos partenaires** 3) **Stimulés par une culture du résultat** 4) **Doté d'un esprit pionnier** 5) **Partisans d'une démarche durable** 6) **Axés sur la personne**

Principales responsabilités	Mesures
<p>Sous la supervision du Médecin Responsable de Centre le rôle principal du réceptionniste est d'assurer l'accueil des clients et des visiteurs dans le Centre selon les normes et standards de MSI.</p>	<p>La performance de réceptionniste sera évaluée régulièrement par le Médecin Responsable de Centre avec la collaboration du Coordinateur National des Centres et l'équipe Marketing, et sera mesurée comme suit:</p>
<p>Réception du client/Accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir tous les clients d'une manière accueillante • Assurer que la réception soit un environnement agréable, propre et accueillant • Assurer la satisfaction des clients reçus: un bon accueil et offrir les services de haute qualité selon les standards internationaux de MSI et selon la perception et le jugement des clients. Cela inclut aussi de maintenir les données confidentiels des clients, l'analyse et l'assurance du suivi désiré. • Eviter d'avoir beaucoup de monde au niveau de la réception mais utiliser les numéros ou autres selon la recommandation et outils de MSM • Diriger les circuits du client à travers le Centre • Informer les clients des services disponibles et les offrir dans les meilleurs délais possibles • Eviter les attentes des clients • Répondre aux questions générales des clients • Garantir la fidélisation des clients afin que ces clients véhiculent par la suite une bonne image, réputation de MSM suite au travail des réceptionnistes (bouche à l'oreille) • Tenir à jour les données dans le système d'enregistrement informatisé des clients (CLIC) • Répondre au téléphone et/ou appels 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des visiteurs, • Environnement propre et agréable au niveau de la réception, • Bonne image de MSM au niveau de l'accueil, • Registre de réception est maintenue et mise-en-effet. • Pas de courriers égarés ou disparus, • Réception des courriers à temps et à jours par le destinataire, • Pas d'attentes aux niveaux de la réception des appels.
<p>Enregistrements/Facturation/Rapports</p> <p>a. Processus pendant la journée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les réceptionnistes doivent : <ul style="list-style-type: none"> ○ Enregistrer tous les clients dans CLIC ○ Saisir les données d'une manière précise ○ Mettre à jour CLIC avec les nouvelles configurations et les rapports ○ Emettre des reçus pour tous les clients (y compris les clients de PeC) ○ Garder les copies de chaque reçu dans un endroit sûr pendant la journée ○ Assurer que le centre a assez de reçus, formulaires papier et 	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau d'excellence de la satisfaction du client • Une haute fréquence de visites du client • Enregistrement des visites clients dans le système d'enregistrement des clients en temps réel • Zéro écart sur la recette journalière • Rapport correct et fiable • La ponctualité • Pas attente des clients aux services fournis par la

encre en stock.

b. Processus à la fin de la journée:

- Les réceptionnistes doivent :
 - Terminer la journée dans le système à la fin de la journée
 - Générer le rapport rapprochement comptable à la fin de la journée, l'imprimer et assurer que le montant est égal à la caisse.
 - Garantir qu'il n'y aura pas d'écart entre le nombre de service offert et les recettes collectées
 - Faire un arrêt de caisse journalier dûment signé et vérifié par le Médecin Responsable du Centre
 - Etablir le bordereau de versement et assurer le versement auprès de la banque journalièrement
 - Quand l'argent a été déposé, attacher le bordereau de dépôt au paquet du jour pour que le Médecin Responsable de centre puisse vérifier/signer
 - Accrocher les reçus du jour au rapport rapprochement comptable en utilisant un élastique
 - Faire des sauvegardes CLIC chaque jour sur une clé séparée

c. Processus mensuel :

- Les réceptionnistes doivent :
 - Envoyer les extraits chaque mois au Responsable CLIC qui a le droit de télécharger l'extrait au serveur.

Croissance et sécurisation de l'income

- Veiller et appliquer à la politique AFB (Anti fraude et Corruption).

Archives/Rapports

- Assurer le classement des dossiers de chaque client (fiches, dossiers médicales)
- Maintenir journalièrement les registres exacts de toutes les activités
- Assurer que les rapports manuscrites et électroniques CLIC (financiers, petites caisses,...) soumis sont exacts et opportuns
- Aider le Médecin Responsable de Centre dans l'établissement des rapports financiers mensuels
- Etre pro active pour assurer que les instructions et directives venant du Head Office sont adhérees dans les registres qui sont dans le Centre, et que les rapports qui sont soumis sont exacts et opportuns dans le respect de:
 - Stock
 - Dépenses
 - Income
 - Trésorerie
 - Etat financière
 - Pointage de l'équipe
 - Services statistiques

réceptionniste

- La flexibilité et la bonne volonté
- Une approche pro-active
- Résultat de l'Exit interview
- Aucuns incidents de vol, de détournement, chapardage ou gaspillage
- Cahier des entrées et sorties journalières.

Technique de Vente et développement commercial

- Contribuer et assurer à ce que le centre soit autonome avec les autres membres de l'équipe de Centre
- Assurer le transfert de vente des services des clients et l'aide produit des clients supplémentaires
- Supporter et participer aux événements promotionnels.

Pointage

- Assurer l'enregistrement de pointage des heures et/ou jours de tous le personnel.

Compétences et Expérience

Qualifications:

- Bac + 2 en Secrétariat ou Equivalent,
- Connaissance des rouages administratifs,
- Maîtrise des outils informatiques : WORD, EXCEL, POWER POINT, OUTLOOK, INTERNET,
- Maîtrise de la langue française et la langue Malagasy,
- Bon niveau d'Anglais.

Expérience:

- Un (1) d'expérience réussie à un poste similaire.

Compétences:

- Une grande capacité d'organisation,
- Maîtrise des outils informatiques,
- Forte en communication verbale,
- Maitrise des systèmes administratifs.

Attitude / Motivation:

- Discrétion,
- Confidentialité,
- Intégrité,
- Rigueur,
- Ordre,
- Alerte,
- Politesse,
- Axé sur Croyance dans le rôle du secteur privé pour livrer des résultats,
- Compatissant aux femmes qui cherchent la PF et la sante reproductif [ESSENTIELLE],
- Tenace et persistant,
- Encourage les autres membres d'équipes à livrer des services de la plus haute qualité,
- Axé sur le client,
- Créatif et innovant, le candidat aura une passion pour trouver de nouveaux moyens pour communiquer efficacement les équipes de MSM,

TDR Réceptionniste

- Fortement orienté vers l'atteinte des objectifs et des résultats, persévérant et énergique, capable d'initiative ne nécessitant pas une supervision continue,
- Une capacité de persuasion et d'inspiration dans une approche collaborative dans le travail d'équipe,
- Proactif.

Emis par,

Le

Reçu par

Le