

# Fiche de poste – Concierge en milieu psychiatrique H/F

---

## Descriptif du poste

Concierge (H/F)

Temps complet (35h) ou Temps partiel (17h)

## Présentation Entreprise

Rejoignez l'aventure d'une startup qui transforme l'expérience patient depuis 2013 !

**HAPPYQUOI ?** happytal, c'est le sourire qui vous accompagne avant, pendant et après l'hôpital !

**POUR QUOI FAIRE ?** Pour améliorer et faciliter la vie des patients et de leurs proches avant, pendant et après l'hôpital ! happytal apporte des solutions pour mieux gérer l'admission, les chambres individuelles, l'accueil, les services de conciergerie, le salon de sortie et le retour à domicile.

Les services de conciergerie ? Et oui ! On peut livrer des fleurs, apporter le journal, faire venir un coiffeur ou encore livrer leurs petits plats préférés ... et tout ça avec le sourire ! A la demande du patient ou de ses proches !

**COMMENT ?** Par un accompagnement humain et digital individualisé tout au long du parcours administratif et hôtelier.

**ET CA MARCHE ?** Si ça marche ? Carrément ! On est présent dans plus de 100 établissements de santé en France et on satisfait plus de 40 000 demandes chaque mois ! On a aussi créé près de 400 emplois et contribué à l'activité de 1 000 partenaires, qui travaillent quotidiennement à l'amélioration de l'expérience patient !

**DU COUP, VOUS RECRUTEZ ?** On est toujours à la recherche de talents qui partagent notre passion, qui veulent donner du sens à leur métier et qui aiment Buzz l'éclair et les fraises tagada (tu comprendras bientôt...). Si vous vous sentez de transformer l'expérience patient, rejoignez-nous !



# Fiche de poste – Concierge en milieu psychiatrique H/F

## Description du poste

Vous favorisez la qualité de vie des usagers en proposant des produits et services de proximité.

Dans le cadre de vos fonctions, vous serez en charge de :

- **La gestion des espaces happytal :**
  - Mettre en place le comptoir à l'ouverture
  - Entretien des locaux mis à disposition
  - Gérer la caisse : ouverture, clôture, encaissements
- **Accueillir la clientèle (usagers, proches, personnel hospitalier) :**
  - Accueillir la clientèle au stand
  - Prendre en charge de bout en bout (du recueil de besoin, au SAV, en passant par le paiement et la livraison) les demandes clientèles via les différents canaux (face à face, téléphone, internet/mail)
  - Appliquer les priorités définies par le Responsable de secteur, quant aux prestations à proposer et à l'organisation de la gestion hôtelière
  - Suivre et traiter les messages vocaux et mails, en lien avec la Gestion de la relation client
  - Être garant des bonnes relations avec l'ensemble des partenaires et parties prenantes happytal :
    - Être l'ambassadeur happytal – en interne comme en externe : véhiculer en toute circonstance les valeurs
    - Agir positivement sur les interactions avec le personnel de l'établissement et les prestataires
- **Suivi de l'activité de conciergerie :**
  - Prendre en charge de bout en bout (du recueil de besoin, au SAV, en passant par le paiement et la livraison) les demandes clientèles via les différents canaux (face à face, téléphone, internet/mail)
  - Traiter les commandes dans le back-office : les saisir, assurer leur suivi
  - Confirmer les prestations et contre-indications auprès du poste de soins et des prestataires
- **Suivi de l'activité hôtelière :**
  - Promouvoir et recueillir le consentement de l'utilisateur via tous les canaux dans le respect des directives : au stand, par téléphone, par mail
  - Contacter les usagers en préadmission en lien avec le BO ou les services de l'hôpital
  - Organiser, préparer et saisir les documents du jour :
    - Saisir les Formulaires de demande de Chambre Individuelle (FCI) dans le Back-Office, gérer leur numérisation & transmission à la régie / au bureau des admissions,
    - Traiter l'ensemble des APEC (accord de prise en charge) reçues en lien avec les admissions ou le logiciel de gestion des APEC
  - Mettre à disposition les cartes services à tous les usagers

# Fiche de poste – Concierge en milieu psychiatrique H/F

---

## **Profil recherché**

Vous disposez d'un sens du service client irréprochable.

Vous faites preuve d'une capacité d'analyse et vous savez vous adapter aux situations.

Vous êtes en capacité d'établir des relations adaptées avec personnes soignées et leur entourage.

Vous êtes à l'aise avec l'environnement hospitalier et en mesure de faire face à des situations émotionnellement difficile.

Vous êtes en capacité de travailler en autonomie tout en respectant les règles de l'établissement (hygiène, sécurité...).

Vous êtes d'un naturel enthousiasme, souriant et curieux.

Vous bénéficiez d'expérience en relation clientèle et/ou bénéficiez de connaissances en milieu hospitalier.

La connaissance de la psychiatrie est un plus.

## **Comment candidater ?**

Merci d'envoyer vos candidatures sur l'adresse suivante : [amelie.merckel@happytal.com](mailto:amelie.merckel@happytal.com)