

FICHE DE POSTE

Ambassadeur(drice) Bilingue (Français – Anglais) de l'Expérience KAYDAN et des Relations Visiteurs

Société :	KAYDAN REAL ESTATE
Rattachement hiérarchique :	Direction Administrative et Financière
Localisation :	Abidjan, Cocody Mermoz, Ruce C29

Mission générale

Garantir une expérience d'accueil et de vie au bureau conforme aux standards d'excellence du Groupe KAYDAN, en offrant aux collaborateurs, clients, visiteurs et partenaires un environnement professionnel, chaleureux, fonctionnel et propice à la performance.

Finalités du poste

- Être l'ambassadeur de l'expérience collaborateur et de l'hospitalité du Groupe.
- Contribuer au bien-être et à l'engagement des collaborateurs.
- Assurer une qualité de service premium auprès des visiteurs et partenaires.
- Veiller à l'excellence des espaces de travail et à la qualité de vie au bureau.

Responsabilités principales

1. Gestion de l'accueil et de l'hospitalité

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des visiteurs, clients et partenaires.
- Organiser l'accueil des visiteurs VIP et des délégations.
- Gérer les salles de réunion et les services associés.
- Veiller au respect des standards d'hospitalité et de présentation des espaces.

2. Expérience collaborateur et qualité de vie au travail

- Coordonner le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.
- Organiser les événements internes et les initiatives de convivialité.
- Participer aux actions de Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT).
- Recueillir et suivre les besoins liés au bien-être des collaborateurs.

3. Gestion de l'environnement de travail

- Superviser les prestataires (entretien, sécurité, maintenance, restauration).
- Assurer la disponibilité des fournitures et équipements communs.
- Veiller à la propreté, à la sécurité et à la conformité des espaces de travail.

4. Communication interne et culture d'entreprise

- Contribuer à la diffusion des informations pratiques.
- Participer à la promotion des valeurs et de la culture KAYDAN.
- Soutenir les initiatives d'engagement et de cohésion des équipes.

Indicateurs de performance (KPI)

Indicateur	Cible
Satisfaction des visiteurs	≥ 95 %
Satisfaction des collaborateurs	≥ 90 %
Temps moyen de prise en charge des visiteurs	< 3 minutes
Disponibilité des salles de réunion	≥ 98 %
Taux de réalisation des événements internes	100 %

Profil recherché

- Bac+2 à Bac+3 en Administration, Communication, Hôtellerie, Gestion ou équivalent.
- 3 à 5 années d'expérience dans un poste similaire.
- Excellente maîtrise des techniques d'accueil et de relation client.
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit (bilingue indispensable)
- Très bonnes capacités, rédactionnelles, organisationnelles et relationnelles.

Compétences techniques

- Accueil et relation client
- Hospitalité
- Organisation d'événements
- Gestion des services généraux
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des stocks
- Microsoft Office
- Outils collaboratifs (Teams, Outlook, Agenda partagé)
- Techniques de communication

- Rédaction administrative
- Communication professionnelle bilingue (français-anglais)
- Capacité à accueillir, renseigner et assister une clientèle et des partenaires internationaux en français et en anglais

Compétences comportementales

- Sens élevé du service et de l'hospitalité
- Bonne présentation et élégance relationnelle
- Empathie et intelligence émotionnelle
- Rigueur, discrétion et confidentialité
- Proactivité et orientation résultats
- Esprit d'équipe et collaboration
- Organisation
- Gestion des priorités
- Orientation client
- Courtoisie