



Alliance Française  
Kunming 昆明法语联盟

## OFFRE D'EMPLOI

### PROFIL

### CHARGÉ/E D'ACCUEIL & DE SUIVI CLIENTÈLE

### MISSIONS

ACCUEILLIR ET ORIENTER LES CLIENTS

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DE L'ALLIANCE

**Poste ouvert seulement aux candidats de nationalité chinoise.**

#### CONTEXTE / BACKGROUND

Partout dans le monde, les Alliances françaises sont des établissements culturels chargés de promouvoir la langue française et les cultures francophones. Chaque année, 813 Alliances forment plus de 560 000 apprenants dans 133 pays. L'Alliance Française de Kunming (ci-après « l'Alliance ») est la 16ème Alliance à ouvrir au sein du réseau en Chine, un réseau vieux de plus d'un siècle. Les dix-sept Alliances Françaises de Chine sont des établissements à but non lucratif largement autofinancés, qui forment un réseau innovant et dynamique. Elles garantissent ainsi à leurs 35 000 apprenants l'excellence de leur pédagogie et une offre culturelle de haut niveau avec près de 350 événements culturels.

L'Alliance Française de Kunming, lieu d'enseignement du français, de rencontres et de dialogues culturels, ouvert à tous, s'allie avec l'université publique d'excellence Université du Yunnan pour faire résonner les francophonies chinoises sur ses campus de Donglu et Chenggong. L'inauguration de l'Alliance est prévue à l'été 2017.

Fondée en 1923, l'université du Yunnan est l'établissement d'enseignement supérieur le plus prestigieux de la province du Yunnan et un des plus anciens établissements du pays, il compte plus de 30 000 étudiants, 2910 employés dont 1712 enseignants et est une terre ancienne de francophonie.

(+ 86) 132 1176 4070 - [chaumont.thomas@afchine.org](mailto:chaumont.thomas@afchine.org)

云南省昆明市翠湖北路2号云南大学校本部文津楼 402 邮编：650091

昆明法语联盟 - [kunming.afchine.org](http://kunming.afchine.org)

PROCEDURE DE RECRUTEMENT / RECRUTMENT PROCESS

<b>Contact</b> / <i>Focal point</i>	Thomas Chaumont, Directeur de l'Alliance Française de Kunming / <i>Director of the Alliance Française de Kunming, <a href="mailto:chaumont.thomas@afchine.org">chaumont.thomas@afchine.org</a></i>	
<b>Démarche</b> / <i>Application process</i>	Envoi par email [ <a href="mailto:chaumont.thomas@afchine.org">chaumont.thomas@afchine.org</a> ] : > d'un CV (2 pages maximum, format .pdf, en français, avec identifiant Skype/Wechat, recommandations - avec emails - appréciées) et/ou profil LinkedIn ; > de la copie du diplôme le plus élevé ; > accompagnés d'une courte note de motivation directement dans le corps de l'email. Sujet de l'email : « NOM PRENOM candidature Stage FLE / CRM »	
<b>Calendrier de recrutement</b> / <i>Calendar</i>	Publication / <i>publication</i>	24/03/2017
	Date limite de candidature / <i>application deadline</i>	01/06/2017
	Entretiens (Skype/Wechat) / <i>interviews</i>	du 01/05/ au 10/06
	Annnonce des résultats / <i>results announcement</i>	10/06/2017
	N.B. Les dossiers seront traités par date de réception en priorité. Tout candidat recevra un retour sur sa candidature. / <i>Applications will be considered by date of reception. All applicants will receive a feedback.</i>	
	Prise de fonctions / <i>Starting date</i>	01/07/2017

FICHE DE POSTE STAGE ENSEIGNANT/E FLE & CHARGE/E D'ACCEUIL ET DE SUIVI CLIENTELE

<b>Fonction</b>	Enseignant/e stagiaire de FLE / Chargé/e d'accueil et de suivi clientèle	
<b>Positionnement du poste dans l'organigramme</b> / <i>position</i>	Responsable hiérarchique direct (n+1)	Pour les fonctions d'enseignement : Coordinateur pédagogique Pour les fonctions de suivi clientèle : Chargé/e Marketing
	Responsabilité directe de gestion (n-1)	N/A

**Compétences prouvées essentielles**

Diplôme universitaire français ou chinois de niveau Licence ou Master en Français Langue Etrangère  
Sensibilité prouvée au marketing et à l'action commerciale (expérience, diplôme, ...)  
Volonté d'apprendre, de travailler en équipe, et de progresser ;  
Rigueur, organisation et esprit professionnel, sens de l'initiative ;  
Patience, flexibilité, respect d'autrui ;  
Sens du contact et du service aux clients, bonne présentation ;  
Adhérer à la démarche pédagogique préconisée à l'Alliance.

**Finalités du poste**

Ce poste est destiné à de jeunes diplômés à la recherche d'une première expérience en Alliance Française.

La/le Chargé/e d'accueil reçoit les différents publics à l'Alliance, est à l'écoute de leurs projets, les oriente vers les produits les plus adaptés à leurs objectifs puis finalisent leurs inscriptions administrative et pédagogique.

L'enseignant stagiaire de FLE travaille en bonne harmonie au sein d'une équipe enseignante multiculturelle, prépare et délivre un enseignement de haute qualité à des publics variés, en binôme avec un enseignant expérimenté puis en autonomie.

(+ 86) 132 1176 4070 - [chaumont.thomas@afchine.org](mailto:chaumont.thomas@afchine.org)

云南省昆明市翠湖北路2号云南大学校本部文津楼 402 邮编 : 650091

昆明法语联盟 - [kunming.afchine.org](http://kunming.afchine.org)

## Missions

### 1. Cours de français langue étrangère

- > Maximum de 15h de face à face pédagogique par semaine ;
- > Savoir s'adapter à des publics variés, en fonction des besoins.

### 2. Inscrire sa pratique dans le cadre du projet pédagogique de l'Alliance

- > Inscrire la préparation de ses cours dans les cadres pédagogiques de l'Alliance (objectifs des apprenants, séquençage des méthodes, cahier de classe) ;
- > Inscrire ses cours dans la cohérence de la progression pédagogique de l'apprenant en communiquant avec ses pairs et le Coordinateur pédagogique ;
- > Participer à la démarche qualité de l'Alliance (visites de classe, administration d'enquêtes de satisfaction) ;
- > Mettre en œuvre ses créations pédagogiques et avoir une analyse critique sur ses pratiques ;

### 3. Suivi clientèle

- > Présenter l'offre de cours, orienter les prospects vers les produits (sessions/ateliers) les plus adaptés à leurs objectifs ;
- > Saisir les inscriptions administratives et pédagogiques ;
- > En lien avec la/le Chargé/e Marketing, relancer les prospects, répondre aux questions des clients par téléphone et Weixin ;
- > Etre à l'écoute des clients, faire remonter auprès du Chargé/e Marketing les éléments de satisfaction, les motivations et les problèmes des clients.

### 4. Accueil des clients et des publics

- > Accueillir, guider, et être à l'écoute de tous les publics venant à l'Alliance.
- > Encaissement des frais d'écologie ;
- > Veiller à la sécurité des personnes et des locaux ;
- > Gestion des salles d'enseignement.

<b>Intérêts, contraintes, difficultés du poste</b>	Contraintes liées à l'intégration dans une équipe multiculturelle, d'adaptation à des publics différents. Travail le week-end. Le poste proposé présente l'intérêt de s'inscrire dans un contexte de création d'Alliance, avec de fortes opportunités de développement.	
<b>Champ d'autonomie et de responsabilité</b>	Les missions listées ci-dessus seront exercées sous la supervision directe du Coordinateur pédagogique et de la / du Chargé/e Marketing.	
<b>Champ des relations internes et externes</b>	Interne : Enseignants, Coordinateur pédagogique, équipe administrative. Externe : Prospects, clients.	
<b>Evolution possible dans le poste</b>	Promotion interne sur un poste d'Enseignant FLE à temps plein ou de Chargé/e d'accueil à temps plein, avec revalorisation salariale à l'issue du stage.	
<b>Eléments du poste</b>	Type de contrat	Temps complet, contrat de droit chinois de trois mois renouvelable deux fois.
	Durée du travail	40 heures hebdomadaires. Jours fériés calendaires chinois + périodes de fermeture annuelle de l'Alliance payés.
	Rémunération	> 3000 CNY net par mois. > Les assurances obligatoires sont prises en charge.

Cette fiche de poste est un document formel, elle sera être mise à jour régulièrement, et notamment au cours de l'entretien annuel.

(+ 86) 132 1176 4070 - chaumont.thomas@afchine.org

云南省昆明市翠湖北路2号云南大学校本部文津楼 402 邮编 : 650091

昆明法语联盟 - kunming.afchine.org