

Sofia Moreira

AGENT D'ACCUEIL



Marseille, France | s.moreira@gmail.com | +33 6 84 31 57 92 | linkedin.com/in/sofiamoreira

Agent d'accueil avec deux ans d'experience en collectivite territoriale et etablissement hospitalier. Actuellement en poste a la Mairie de Marseille ou j'accueille et oriente en moyenne 200 usagers par jour. Reconnue pour mon sens du contact, ma patience et ma capacite a gerer les situations difficiles avec calme.

EXPÉRIENCE

Agent d'Accueil, Mairie de Marseille, Marseille Janv. 2024 – Présent
Accueil du public au guichet principal de la mairie centrale.

- Accueil et orientation de **200+ usagers par jour** (etat civil, urbanisme, social)
- Gestion du standard telephonique : **90 appels quotidiens** en moyenne
- Remise de **150 documents administratifs** par jour (actes de naissance, cartes d'identite, attestations)
- Formation de **3 agents d'accueil** nouvellement recrutes

Agent d'Accueil (CDD), AP-HM – Hopital de la Timone, Marseille Sept. 2022 – Déc. 2023
Accueil des patients et familles au service des admissions.

- Gestion de **120 admissions quotidiennes** en moyenne
- Verification des droits et orientation vers les services de soins
- Utilisation du logiciel **GAM** pour la saisie des dossiers patients

Hotesse d'Accueil (interim), Groupe City One, Marseille Janv. 2022 – Août 2022
Missions d'accueil en entreprise et evenementiel.

- Accueil au siege regional de **CMA CGM** (3 mois) : 80 visiteurs/jour
- Accueil evenementiel au **Palais du Pharo** : 4 evenements de 500+ participants

FORMATION

Baccalaureat Professionnel in Accueil - Relation Clients et Usagers, Lycee Frederic Mistral, Marseille Sept. 2019 – Juin 2022
Stages professionnels a l'Office de Tourisme de Marseille et a la Mairie du 6e arrondissement.

COMPÉTENCES

Accueil physique et telephonique • Gestion du standard (multi-lignes) • Logiciels metier (GAM, ARPEGE) • Microsoft Office (Word, Excel, Outlook) • Gestion des situations conflictuelles • Remise de documents administratifs • Orientation des usagers • Travail en equipe • Ponctualite et fiabilite • Prise de rendez-vous

CERTIFICATIONS

SST – Sauveteur Secouriste du Travail, INRS Juin 2023 – Juin 2025

LANGUES

Francais (langue maternelle) • Portugais (courant) • Anglais (intermediaire)

PROJETS

Borne d'accueil interactive – Mairie de Marseille Juin 2024 – Oct. 2024
Participation au deploiement de bornes interactives dans le hall d'accueil.

- Test utilisateur et remontee de **35 ameliorations** validees par le prestataire
- Reduction de **25%** du temps d'attente moyen au guichet

RÉFÉRENCES

Myriam Kasmi

Cheffe du Service Accueil, Mairie de Marseille
m.kasmi@marseille.fr, +33 4 91 55 13 28

Laurence Vidal

Responsable Admissions, AP-HM
l.vidal@ap-hm.fr, +33 4 91 38 47 62

ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

Benevole – Secours Populaire Marseille Janv. 2023
Accueil et orientation des beneficiaires lors des distributions alimentaires. 4 heures chaque samedi matin, environ 150 familles accueillies par session.