

Appellations

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accueil | <input type="checkbox"/> Hôte / Hôtesse d'accueil bilingue |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'information | <input type="checkbox"/> Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'accueil | <input type="checkbox"/> Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste bilingue |
| <input type="checkbox"/> Chef hôte / hôtesse d'accueil | <input type="checkbox"/> Standardiste |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée d'accueil | <input type="checkbox"/> Standardiste bilingue |
| <input type="checkbox"/> Hôte / Hôtesse | <input type="checkbox"/> Steward / Hôtesse au sol |
| <input type="checkbox"/> Hôte / Hôtesse d'accueil | |

Définition

Accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations, ...

Peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...).

Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac professionnel, ...) dans le secteur des services, de l'assistantat d'entreprise, de l'accueil.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur sans diplôme particulier.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) peut être exigée.

La pratique de la bureautique peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'Etat (Mairie, Préfecture, Tribunal, ...) en relation avec différents services et en contact avec le public.

Elle varie selon le lieu d'exercice (salons professionnels, grande entreprise, ...).

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés.

L'activité peut impliquer une station debout prolongée (entrées de salons, ...).

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Accueillir les personnes et identifier leur demande	S	<input type="checkbox"/> Modalités d'accueil
<input type="checkbox"/> Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages	Sc	<input type="checkbox"/> Techniques de communication

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Renseigner les personnes et les orienter ou les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé <input type="checkbox"/> Contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux <input type="checkbox"/> Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs	Sc C Ca	<input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Veille documentaire <input type="checkbox"/> Utilisation de système d'information et de communication

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Consulter, saisir ou mettre à jour des données sur informatique (création de badge, inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...)	C	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de reprographie, classement, frappe et mise en forme de document, ...	C	<input type="checkbox"/> Méthodes de classement et d'archivage
<input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier	C	<input type="checkbox"/> Utilisation de machine à affranchir
<input type="checkbox"/> Conseiller et assister un interlocuteur dans des démarches administratives et dans l'organisation de la vie quotidienne	Sc	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Collectivité territoriale <input type="checkbox"/> Entreprise <input type="checkbox"/> Entreprise publique/établissement public <input type="checkbox"/> Société de services	<input type="checkbox"/> Administration / Services de l'Etat <input type="checkbox"/> Événementiel	

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs — Ouvreur / Ouvreuse de salle de spectacles
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	M1401 - Conduite d'enquêtes — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	M1602 - Opérations administratives — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	M1606 - Saisie de données — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	C1201 - Accueil et services bancaires — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	K1205 - Information sociale — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	M1607 - Secrétariat — Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements ■ Toutes les appellations	N2101 - Navigation commerciale aérienne — Toutes les appellations