

# M1601

## ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

### Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil
- Agent / Agente d'information
- Chargé / Chargée d'accueil
- Chef hôte / hôtesse d'accueil
- Employé / Employée d'accueil
- Hôte / Hôtesse
- Hôte / Hôtesse d'accueil
- Hôte / Hôtesse d'accueil bilingue
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste bilingue
- Standardiste
- Standardiste bilingue
- Steward / Hôtesse au sol

### 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

Ce 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.

### Compétences

#### Savoir-faire

Management	Animer, coordonner une équipe <b>Prévenir et résoudre les conflits</b>
Conseil, Transmission	Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
Production, Fabrication	Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier Utiliser une installation, une machine Réaliser des travaux de reprographie
Protection des personnes et de l'environnement	<b>Contrôler l'accès et la circulation des personnes</b>

## Relation client

Accueillir, orienter, informer une personne

**Assurer un accueil téléphonique**

**Identifier, traiter une demande client**

## Organisation

**Réaliser une veille documentaire**

Corriger et mettre en forme un document

Utiliser les outils bureautiques

Établir, mettre à jour un dossier, une base de données

**Actualiser les informations mises à la disposition d'un public**

## Communication

Transmettre de l'information

## Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Faire preuve de rigueur et de précision

## Savoirs

### Domaines d'expertise

**Système d'information et de communication**

### Normes et procédés

Méthode de classement et d'archivage

**Modalités d'accueil**

**Règles et consignes de sécurité**

### Produits, outils et matières

Utilisation d'une machine à affranchir

### Techniques professionnelles

**Techniques de communication orales, écrites et numériques**

Techniques de numérisation

## Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

Station debout prolongée



Horaires et durée du travail

Travail en horaires fractionnés

Travail le week-end

Travail par roulement

## Secteurs d'activité

---

- Gestion administrative et ressources humaines
-