

❖ 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, ...).

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Accueillir une clientèle <input type="checkbox"/> Étudier une demande client <input type="checkbox"/> Assurer un accueil téléphonique <input type="checkbox"/> Renseigner un client <input type="checkbox"/> Orienter les personnes selon leur demande <input type="checkbox"/> Contrôler l'accès et la circulation des personnes <input type="checkbox"/> Actualiser les informations mises à la disposition d'un public	S Sr Sc S Sc R C	<input type="checkbox"/> Veille informationnelle <input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Système d'information et de communication <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Techniques de communication <input type="checkbox"/> Modalités d'accueil <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils collaboratifs (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...)

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Remettre des documents de référence à l'arrivée des clients <input type="checkbox"/> Tenir un registre client	C C	<input type="checkbox"/> Outils bureautiques
<input type="checkbox"/> Réaliser des travaux de reprographie <input type="checkbox"/> Mettre en forme des documents avant impression <input type="checkbox"/> Saisir des documents numériques	C C C	<input type="checkbox"/> Méthode de classement et d'archivage <input type="checkbox"/> Techniques de numérisation
<input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier <input type="checkbox"/> Utiliser une machine à affranchir	C Rc	
<input type="checkbox"/> Conseiller un interlocuteur dans des démarches administratives	Sc	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ 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'État <input type="checkbox"/> Évènementiel <input type="checkbox"/> Spectacle	

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	G1101 - Accueil touristique <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs <ul style="list-style-type: none"> Ouvreur / Ouvreuse de salle de spectacles
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1401 - Conduite d'enquêtes <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1602 - Opérations administratives <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1606 - Saisie de données <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	K1205 - Information sociale <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	M1607 - Secrétariat <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1601 - Accueil et renseignements <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	N2101 - Navigation commerciale aérienne <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations