

M1601

AGENT / AGENTE D'ACCUEIL

Autres emplois décrits

- 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'assistanat 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 Prévenir et résoudre les conflits
Conseil, Transmission	Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
Production, Fabrication	Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier Utiliser un outil, une machine, un équipement, une installation Réaliser des travaux de reprographie
Protection des personnes et de l'environnement	Contrôler l'accès et la circulation des personnes

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 numériques
Communication	Relayer de l'information
Data et Nouvelles technologies	Mettre à jour un dossier, une base de données Actualiser les informations mises à la disposition d'un public

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