M1601
CHARGÉ / CHARGÉE D'ACCUEIL

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil
- Agent / Agente d'accueil d'établissement d'enseignement
- Agent / Agente d'accueil du transport
- Agent / Agente d'information
- Chargé / Chargée d'accueil et d'information
- Chef hôte / Cheffe 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

Définition

Chaleureux et professionnel, vous êtes le premier point de contact dans de nombreuses organisations.

- Accueille, oriente et informe le public sur place ou par téléphone
- Gère le standard téléphonique, prend des messages et transfère les appels
- Enregistre les visiteurs et délivre des badges d'accès
- Organise l'agenda des rendez-vous et des salles de réunion
- Assure la gestion de courriers, des colis entrants et sortants
- Peut être amené à gérer des tâches administratives de base

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à partir d'un niveau CAP (niveau 3) à Bac (4) dans le domaine de l'accueil ou de la relation clients.

Certifications et diplômes :

- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- Bac pro métiers de l'accueil
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative
- Agent d'accueil et de secrétariat
- Certificat de spécialisation accueil dans les transports
- Chargé d'accueil en habitat social
- Titre professionnel employé administratif et d'accueil

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Gérer l'accueil téléphonique
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Fournir des informations générales sur l'entreprise

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Relayer de l'information
- Assurer la confidentialité des échanges et informations

Management, Social, Soin

- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Garantir un suivi administratif
- Organiser l'agenda des réunions

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client
- Contribuer à l'amélioration continue des procédures d'accueil

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Rédiger des messages et des emails professionnels — Transition numérique
- Maintenir une communication claire et professionnelle
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Maintenir un environnement de travail propre et organisé
- Gérer des situations de crise ou d'urgence

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Surveiller les systèmes de sécurité de l'entrée
- Analyser les besoins en fournitures de bureau et gérer les approvisionnements
- Surveiller les livraisons et les expéditions

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion des plaintes et des réclamations
- Assurer la liaison avec les services de maintenance
- Réalise le traitement administratif de dossiers (frappe de courriers, mise en forme de documents, etc.)

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Normes et procédés

- Règles et consignes de sécurité
- Méthode de classement et d'archivage

Techniques professionnelles

- Techniques de gestion du stress
- Communication interpersonnelle
- Techniques de prise de notes
- Principes de la relation client
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique

Domaines d'expertise

- Logiciel de traitement de texte — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de tableur — Transition numérique
- Techniques de présentation
- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation d'une machine à affranchir

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- Station assise prolongée

Publics spécifiques

- Personnes âgées
- Personnes en situation de handicap

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail