RIASEC : C

M1614
STANDARDISTE

Autres emplois décrits

- Standardiste bilingue

Définition

Le Standardiste, un rôle essentiel dans la communication et la première impression des clients de l'entreprise.

- Répond aux appels entrants et oriente les interlocuteurs vers les services appropriés
- Prend en charge la gestion des messages téléphoniques pour les différents services de l'entreprise
- Peut être amené à effectuer des tâches administratives simples comme la prise de rendez-vous ou la gestion de l'agenda
- Maintient à jour les informations de contact et les listes de diffusion internes

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un CAP en Accueil Téléphonique ou un Bac Pro Accueil - Relation Clients et Usagers. Les formations de niveau CAP ou BEP à Bac sont généralement suffisantes pour ce poste.

Certifications et diplômes :

- CQP chargé d'accueil
- CQP téléconseiller
- Bac pro métiers de l'accueil

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir une base de données des contacts à jour — Transition numérique
- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Relayer de l'information

Management, Social, Soin

- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Actualiser l'affichage, les informations mises à la disposition d'un public

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Enregistrer des messages précis pour les destinataires
- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Fournir un rapport quotidien des appels traités
- Gérer les agendas et planifier des rendez-vous

Savoir-être professionnels

- Etre ouvert aux changements
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Techniques professionnelles

- Principes de service client
- Gestion de conflits téléphoniques
- **Techniques de communication orales, écrites et numériques** — Transition numérique
- Techniques de prise de notes

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

Normes et procédés

- **Connaissance des normes de qualité des appels**
- Méthode de classement et d'archivage
- Protocoles de communication d'entreprise

Domaines d'expertise

- Gestion de la relation client (CRM)
- Maîtrise de plusieurs langues

Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station assise prolongée

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises
- Salariés

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines

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