

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

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Assurer un accueil téléphonique
- Organiser l'agenda des réunions
- 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 informations

Transition numérique

Management, Social, Soins

- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Garantir un suivi administratif

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
- Maintenir une communication claire et professionnelle
- Utiliser les outils numériques
- Maintenir un environnement de travail propre et organisé
- Gérer des situations de crise ou d'urgence

Transition numérique

Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Surveiller les systèmes de sécurité de l'entrée
- Gérer les stocks de fournitures de bureau
- 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

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 présentation professionnelle

Domaines d'expertise

- Logiciel de traitement de texte
- Utilisation de logiciels de tableur

Transition numérique

Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation d'une machine à affranchir

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