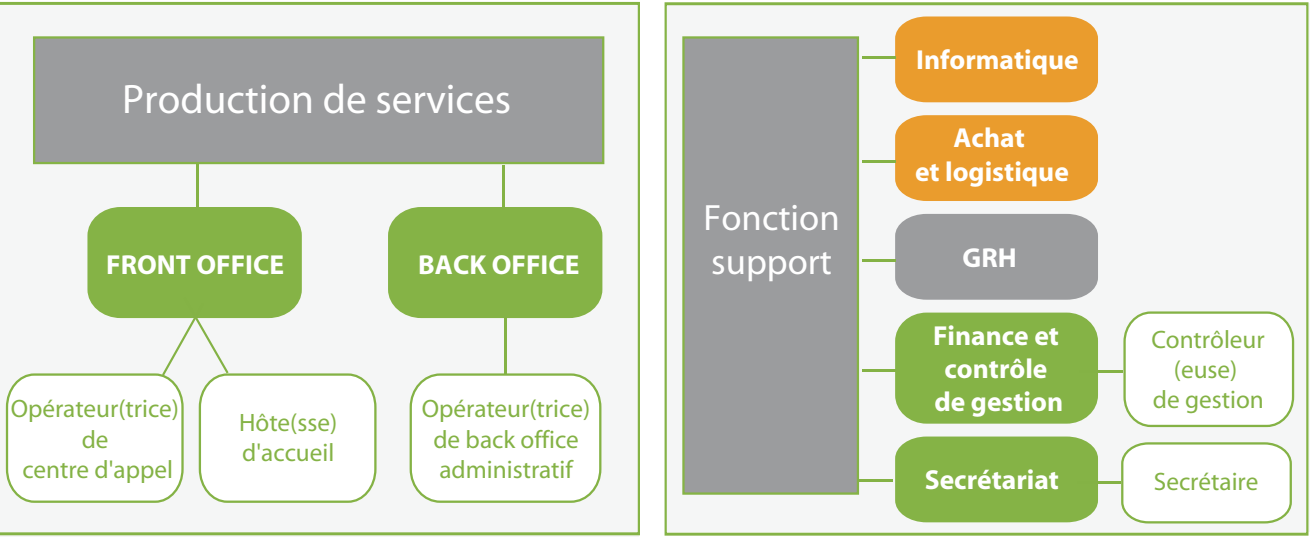


Métiers du tertiaire



Hôte(sse) d'accueil

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Hôte(sse)
- Agent(e) d'accueil
- Agent(e) d'information
- Attaché(e) d'information
- Réceptionniste-standardiste

Description synthétique du métier

L'hôte(sse) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients et/ou les communications téléphoniques. Il/elle réalise les opérations techniques et administratives correspondantes, et ce de la manière la plus courtoise et efficace possible. Le travail se déroule dans une structure fixe (entreprise, collectivité...) et/ou lors de manifestations ponctuelles (salons, événements...).

Accès au métier

Le métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle de courte durée dans les services administratifs, le commerce, le tourisme. L'accès direct est également possible à partir d'une formation générale ou professionnelle de niveau CAP/BEP (BEPCC, BEPA Services spécialité Secrétariat Accueil), ou de formations dans les secteurs du tourisme, de la bureautique, du commerce et de l'hôtellerie (Mention complémentaire Accueil-réception, Certificat Hôtesse d'accueil-réceptionniste).

Cependant, pour certaines entreprises où les échanges internationaux et la fréquentation de publics étrangers sont courants, une formation initiale de niveau Bac ou Bac +2 (Bac Pro Services option Accueil Assistance Conseil, BTS Animation et gestion touristiques locales) et la maîtrise d'une ou deux langues étrangères conditionnent l'accès à l'emploi.

Activités actuelles

Activités communes

- Accueillir physiquement les visiteurs (clients, usagers, spectateurs)
- Contrôler les conditions d'accès et délivrer le cas échéant un laissez-passer
- Répondre aux demandes de renseignements des visiteurs ou appelants et/ou les orienter vers l'interlocuteur possédant la réponse
- Orienter vers l'interlocuteur, vers l'endroit recherché ou placer les visiteurs
- Réceptionner et transmettre des communications téléphoniques

Activités spécifiques

- Effectuer des travaux administratifs de premier niveau (classement, courriers type, envoi de documentation...)
- Gérer les arrivées et les départs des visiteurs
- Rechercher des informations (catalogue, base de données, annuaires...)
- Diffuser des informations touristiques, commerciales ou des formulaires administratifs
- Effectuer des réservations et rendre divers services (taxis, restaurants...)
- Gérer de la logistique (salles de réunions, emplois du temps, matériel, coursiers...)
- Effectuer des travaux d'interprétariat et de traduction
- Participer à des opérations promotionnelles
- Encadrer une équipe d'agents d'accueil

Conditions particulières d'exercice

- Résistance physique nécessaire pour supporter la station assise ou debout prolongée, l'environnement parfois bruyant et l'afflux possible de visiteurs
- Résistance nerveuse nécessaire pour assumer l'exigence de bonne présentation et de courtoisie, ainsi que la disponibilité et la réactivité permanentes au contact du public
- Variation des activités en fonction du lieu d'exercice (petite ou grande entreprise, service public, associations, salons, spectacles) et de la nature de l'accueil (accueil simple, contrôle d'accès et/ou accompagnement, accueil physique et/ou téléphonique, réalisation de tâches administratives simples, interprétariat...)
- Fortes variations des horaires et conditions de travail suivant le lieu et les circonstances : travail seul ou en équipe ; horaires et environnement fixes ou irréguliers et parfois atypiques (tard le soir voire de nuit, samedi/dimanche/jours fériés) ; les déplacements peuvent être fréquents pour les hôte(sses) volant(e)s.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- Maîtriser les outils de communication et les outils informatiques courants** (téléphone, fax, traitement de texte, Internet et messagerie)
- Connaître l'entreprise** (compétences et coordonnées des services et interlocuteurs)
- Maîtriser l'Anglais au moins à un niveau standard**

Savoirs de l'action

- Identifier l'interlocuteur, contrôler ses droits d'accès et délivrer le cas échéant le laissez-passer nécessaire dans le respect des consignes de sécurité**
- Utiliser les outils et logiciels de gestion des visites et des communications**
- Prendre des messages et les transmettre et/ou restituer selon des consignes ponctuelles ou permanentes et avec les outils adaptés**
- Rechercher des informations en utilisant les outils adaptés en vue de fournir les renseignements demandés**
- Actualiser les informations permettant d'orienter et de gérer la visite ou la communication (annuaires, fichiers, mouvements de personnel...)
- Utiliser les techniques d'accueil et de communication à des fins commerciales et contribuer activement à la politique de communication de l'organisation.

Comportements professionnels

- Avoir en toutes circonstances une présentation irréprochable de manière à valoriser l'image de l'entreprise**
- Etre ponctuel et motivé, respecter rigoureusement les temps de présence**
- S'exprimer de façon claire et concise, dans un registre correct à soutenu**
- Etre capable de comprendre un message et de mémoriser des informations pour donner une suite efficace et rapide à la demande**
- Faire preuve de courtoisie, de tact et de discrétion et savoir gérer les conflits et l'agressivité**
- Faire preuve de disponibilité et de réactivité, et être capable de prendre des initiatives dans le respect des consignes de sécurité et de travail en cas d'événement ou de demande imprévus
- Faire preuve de rigueur et d'organisation
- Avoir le sens des responsabilités et le cas échéant l'autorité utile à l'encadrement d'une équipe

Savoirs

- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'Anglais** (en vue de renseigner de façon précise les visiteurs étrangers, voire de les assister en matière de d'interprétariat et de traduction)
- Connaître et comprendre son rôle dans les processus qualité et sa contribution à la politique d'image de l'entreprise**
- Posséder un bon niveau de culture générale

Savoirs de l'action

- Maîtriser les outils informatiques et les procédures de qualification des visiteurs**, que ce soit dans une logique de sécurité/confidentialité ou dans une logique de qualification commerciale
- Se tenir au courant de l'actualité de l'entreprise et des évolutions de son fonctionnement** de manière à renseigner de manière plus précise et pertinente

Comportements professionnels

- Etre polyvalent**, savoir gérer différentes tâches en parallèle avec rigueur et efficacité.

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
Effectifs		- Développement du secteur des télécommunications et des sociétés de sélection et de mise à disposition de personnels - Augmentation des surfaces de vente dans le commerce de détail en magasins spécialisés
Part ETT		Prédominance des prestataires de services dans le secteur privé

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
Relation clients		- Renforcement des techniques de communication client et normalisation de la qualité de service (ISO, Chartes d'accueil...) - Intégration de la fonction accueil dans les outils et procédures de gestion de la relation client
Qualité / sécurité		Généralisation des outils informatiques de gestion des visites et de traçabilité (badges, cartes à puce...)
Technologies		Maîtrise des outils informatiques de communication, de gestion de la relation client et de gestion de la sécurité
Management		Développement de la coordination et de l'intégration avec les autres fonctions de l'entreprise (services commerciaux, SAV, sécurité...)

Evolution du métier 2007 - 2015

Niveau scolaire	Niveau CAP/BEP à niveau Bac, en légère augmentation (Maîtrise des outils informatiques et des techniques de communication à un bon niveau)
Exigences	Respect des procédures qualité et de la politique de relation clientèle de l'entreprise
Langues	Maîtrise de l'Anglais a minima ; autres langues souhaitées
Conditions de travail	- Développement de la polyvalence en vue d'augmenter la valeur ajoutée de la fonction d'accueil - Développement des procédures et consignes de travail en lien avec la hausse du niveau de service

Evolution des activités d'ici 2015

La professionnalisation de la fonction d'accueil

Deux tendances convergent pour renforcer le professionnalisme des fonctions et processus d'accueil : la certification des organisations se développe, dans les domaines de l'accueil physique et téléphonique et plus largement en matière de qualité de service ; les entreprises et les administrations portent une attention croissante à leur image et à la satisfaction des clients/usagers.

Une intégration croissante de la fonction d'accueil dans l'organisation

L'intégration des systèmes d'information conduit à une meilleure articulation des outils d'accueil et de gestion des visites avec les systèmes d'information commerciaux. Ce qui demande au personnel d'accueil de jouer un rôle plus important et plus actif dans le recueil et la qualification des données sur les visiteurs et prospects.

Dans les services publics, la fonction d'accueil tend à s'enrichir en participant à une partie des processus administratifs (délivrance de documents et explication des procédures, vérification de la composition de dossier, traçabilité des demandes...).

Un enrichissement qualitatif du métier

D'une manière générale, on constate une diversification des activités et une demande plus forte de polyvalence comme de rigueur et de qualité. Les hôtes(ses) d'accueil doivent faire preuve de capacités croissantes aussi bien concernant les tâches opérationnelles que la compréhension de l'environnement.

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Hôte(sse) d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Accessible sans diplôme ou avec une formation initiale de niveau CAP/BEP - Une formation spécialisée de niveau 3ème ou Bac +2 est parfois exigée. 	<ul style="list-style-type: none"> - BEPA Services, spécialité Secrétariat Accueil - Bac Professionnel Services Accueil Assistance Conseil - Mention Complémentaire Accueil/Réception - BTS Animation et gestion touristiques locales
Formations d'évolution professionnelle au sein du métier		
Hôte(sse) bilingue	Formation à l'encadrement et au management	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Spécialisation sectorielle ou à un type d'évènement	<ul style="list-style-type: none"> - Formations d'adaptation au poste - Secteur touristique : Titre professionnel Ministère du travail de niveau CAP/BEP (Formation de longue durée (supérieure à 1000h)) 	Titre d'Agent(e) d'accueil touristique du Ministère du Travail
Personnel navigant commercial (Hôtesse de l'air ou Steward)	Formation assurée par les compagnies aériennes (anglais impératif, être titulaire du Certificat de Sécurité Sauvetage délivré par la Direction Générale de l'Aviation Civile).	Attestation délivrée par la compagnie aérienne
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine		
Démonstrateurs(trice) / Vendeurs(euses)	Formation commerciale de courte durée	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Agent(e) de voyage	<ul style="list-style-type: none"> - Titres professionnels Ministère du Travail de niveau Bac accessibles aux personnes maîtrisant l'anglais. - Formations de longue durée (supérieures à 1000h). 	Titres du Ministère du Travail de Technicien d'accueil touristique option vente ou Technicien commercial du tourisme
Accompagnement de groupe / guide interprète	<ul style="list-style-type: none"> - Perfectionnement en anglais Formation à une autre langue étrangère, durée de la formation en fonction du niveau. - Titre professionnel Ministère du Travail de niveau Bac accessible aux personnes maîtrisant l'anglais. - Formations de longue durée (supérieure à 1000h) 	Titre de Technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement/animation du Ministère du Travail
Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux principaux logiciels de bureautique et à la gestion de documents administratifs (Formation de moyenne durée) - Titre professionnel Ministère du Travail de niveau Bac - Formation de longue durée (supérieure à 1000 h) 	Titre de Secrétaire assistant(e) du Ministère du Travail
Responsable opérationnelle d'équipe	Formation à la gestion d'équipe et à l'encadrement de courte durée.	Attestation délivrée par l'organisme de formation

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations spécifiques au métier d'hôte(sse) d'accueil

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Langues étrangères	Maîtriser l'anglais	Formation en organisme de formation linguistique ou immersion
Communication et relation client / Qualité	Connaître et comprendre son rôle dans les processus qualité et sa contribution à la politique d'image de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en organisme de formation linguistique ou immersion. - Formation interne de courte durée ou en organisme de formation spécialisé.
Informatique	Maîtriser les outils informatiques et les procédures de qualification des visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Formation interne ou en organisme de formation aux outils et procédures de l'entreprise (Gestion des visiteurs et des déplacements, CRM). - Formation de courte ou moyenne durée.