

Accueil et renseignements

Domaine : Secrétariat et assistance

Appellations

- Agent d'information
- Employé d'accueil
- Standardiste
- Agent d'accueil
- Chargé d'accueil
- Chargé d'accueil et de réception

Accès au métier

Cet emploi/métier est accessible sans diplôme particulier, cependant, une expérience professionnelle dans le domaine de l'accueil est généralement requise. Il est également accessible avec un Brevet de Technicien Supérieur-BTS- en hôtellerie dans le secteur de l'accueil. L'utilisation d'outils bureautiques peut être requise. La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) peut être exigée.

Conditions d'exercice

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques en relation avec différents services et en contact avec le public. Elle varie selon le lieu d'exercice (salons professionnels, grandes entreprises,...). L'activité peut impliquer une station debout prolongée (entrées de salons,...). Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les weekends, jours fériés.

Activités de base

• Accueillir le public et identifier les demandes • Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages • Renseigner et orienter le public vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé

Compétences de base

• Modalités d'accueil de la clientèle • Techniques de prévention et de gestion de conflit • Techniques relationnelles

Activités spécifiques

• Conseiller et assister un interlocuteur dans des démarches administratives et dans l'organisation de la vie quotidienne • Consulter, saisir ou mettre à jour des données sur informatique (création de badge, inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...) • Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier-Utilisation de machine à affranchir • Réaliser des opérations de reprographie, classement, frappe et mise en forme de document, ...-Techniques de classement et d'archivage