

M1601 - Accueil et renseignements

Appellations (Métiers courants)

■ Agent / Agente d'accueil

■ Hôte / Hôtesse d'accueil

Définition

Accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations, ...
Peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...).
Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac professionnel, ...) dans le secteur des services, de l'assistantat d'entreprise, de l'accueil.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur sans diplôme particulier.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) peut être exigée.

La pratique de la bureautique peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'Etat (Mairie, Préfecture, Tribunal, ...) en relation avec différents services et en contact avec le public.

Elle varie selon le lieu d'exercice (salons professionnels, grande entreprise, ...).

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés.

L'activité peut impliquer une station debout prolongée (entrées de salons, ...).

Activités et compétences de base

Activités

- Accueillir les personnes et identifier leur demande
- Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages
- Renseigner les personnes et les orienter ou les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux
- Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs

Compétences

- Modalités d'accueil
- Techniques de communication
- Règles et consignes de sécurité
- Techniques de prévention et de gestion de conflits
- Veille documentaire
- Utilisation de système d'information et de communication

M1601 - Accueil et renseignements

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulter, saisir ou mettre à jour des données sur informatique (création de badge, inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réaliser des opérations de reprographie, classement, frappe et mise en forme de document, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Méthodes de classement et d'archivage
<ul style="list-style-type: none"> ■ Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation de machine à affranchir
<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseiller et assister un interlocuteur dans des démarches administratives et dans l'organisation de la vie quotidienne 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner l'activité d'une équipe 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Collectivité territoriale ■ Entreprise ■ Entreprise publique/établissement public ■ Société de services 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Administration / Services de l'Etat ■ Evènementiel 	

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ M1401 - Conduite d'enquêtes ■ M1602 - Opérations administratives ■ M1606 - Saisie de données

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers

M1601 - Accueil et renseignements

Mobilité professionnelle

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ C1201 - Accueil et services bancaires
■ Toutes les appellations	■ D1408 - Téléconseil et télévente
■ Toutes les appellations	■ G1703 - Réception en hôtellerie
■ Toutes les appellations	■ K1205 - Information sociale
■ Toutes les appellations	■ M1607 - Secrétariat
■ Toutes les appellations	■ N2101 - Navigation commerciale aérienne