

Autres dénominations : Chargé d'accueil / Chargée d'accueil • Hôte d'accueil / Hôtesse d'accueil

Présentation du métier

L'agent(e) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients, les prestataires, les communications téléphoniques et les courriers.

Conditions d'accès au métier

Ce 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.

Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Assurer un accueil téléphonique
- Conseiller une clientèle ou un public
- Contrôler l'accès et la circulation des personnes
- Développer et fidéliser la relation client
- Mettre en forme des documents avant impression
- Modalités d'accueil
- Prévenir et résoudre les conflits
- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier
- Réaliser des travaux de reprographie
- Recueillir et analyser les besoins d'un client, d'une personne
- Règles et consignes de sécurité
- Remettre des documents de référence à l'arrivée des clients
- Structurer, synthétiser des informations
- Techniques de communication

Savoir-être professionnels

- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Prendre des initiatives et être force de propositions

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME M1601 - Accueil et renseignements](#).