



# Agent d'accueil (H/F)



*Parce que la première impression est souvent capitale : sourire, courtoisie et fiabilité sont de rigueur !*

*Point d'entrée du public dans l'entreprise, l'agent d'accueil doit déployer un sens aigu de la communication et du service.*

À la loupe !

## MISSIONS

À cette fonction, il faudra faire preuve de **professionnalisme en toute circonstance** et la présentation sera irréprochable ! À l'espace de réception ou au standard téléphonique de l'entreprise, **l'agent d'accueil** est chargé d'accueillir, renseigner et orienter des personnes. Il peut aussi réaliser des tâches administratives (classement, saisie informatique, saisie de courriers...), ainsi que la collecte et la distribution du courrier. Dans les grandes entreprises, l'agent d'accueil est rarement seul à ce poste et peut, dans certains cas, être amené à coordonner une équipe.

## AU QUOTIDIEN

### A quoi ressemblent les journées d'un agent d'accueil ?

Ce métier s'exerce à la fois en contact avec le public et en relation avec les différents services de l'entreprise. Fortement sollicité, l'agent d'accueil doit parfois jongler entre plusieurs demandes simultanées. Pour s'adapter à l'activité et au rythme de l'entreprise, les horaires peuvent être fractionnés, voire comprendre les fins de semaine et jours fériés.

## ON L'APPELLE AUSI ...

- > Chargé d'accueil
- > Employé d'accueil
- > Hôte d'accueil



## QUELLES FORMATIONS POUR QUELS DIPLÔMES ?

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **BAC** (Bac professionnel) dans le secteur des services, de l'assistanat d'entreprise, de l'accueil.

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

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) est requise, de même que la pratique des outils bureautiques.

## QUELLES COMPÉTENCES ?

**Récapitulatif des savoir-faire et savoir-être essentiels avant de se lancer...**

### Il est capable de

- ... Accueillir, renseigner et orienter des personnes, physiquement ou par téléphone
- ... Informer, conseiller un client sur les produits, services
- ... Etablir, suivre, mettre à jour des dossiers administratifs
- ... Réceptionner et trier des documents

### Il sait aussi

- ... Adapter le style et le contenu de la communication à ses interlocuteurs et à la situation
- ... Echanger de l'information
- ... Faire preuve de réactivité, adapter son comportement à des situations évolutives
- ... Garder le contrôle de soi-même pour agir efficacement face à des situations imprévues, stressantes, irritantes