

# M1601 - Accueil et renseignements

## Appellations

- Agent / Agente d'accueil
- Agent / Agente d'information
- Chargé / Chargée d'accueil
- Chef hôte / hôtesse d'accueil
- Employé / Employée d'accueil
- Hôte / Hôtesse
- Hôte / Hôtesse d'accueil
- Hôte / Hôtesse d'accueil bilingue
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste bilingue
- Standardiste
- Standardiste bilingue
- Steward / Hôtesse au sol

## 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

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

### Compétences

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner les personnes et les orienter ou les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé</li> <li>Contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux</li> <li>Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'accueil</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Règles et consignes de sécurité</li> <li>Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> </ul> <p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Veille documentaire</li> <li>Utilisation de système d'information et de communication</li> </ul>

## Activités et compétences spécifiques

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

## Environnements de travail

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

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1101 - Accueil touristique</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs</b> — Ouvreur / Ouvreuse de salle de spectacles
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1401 - Conduite d'enquêtes</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1602 - Opérations administratives</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1606 - Saisie de données</b> — Toutes les appellations

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1201 - Accueil et services bancaires</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1703 - Réception en hôtellerie</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>K1205 - Information sociale</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1607 - Secrétariat</b> — Toutes les appellations
<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> ■ Toutes les appellations	<b>N2101 - Navigation commerciale aérienne</b> — Toutes les appellations