

Début du recto - Description du métier		
Nom principal	Responsable hôtes et hôtesse d'accueil	
Autres noms possibles	Chef/cheffe hôtes et hôtesse d'accueil, responsable d'accueil	
	Description du poste	
phraser la description	Le/la responsable des hôtes et hôtesse est chargé(e) de l'encadrement de l'équipe d'hôtes et d'hôtesse, du pilotage et du suivi de l'activité d'accueil. Il/elle est responsable de la qualité de l'accueil (accueil en entreprise et événementiel) et de son amélioration. Il/elle est également responsable de la professionnalisation des équipes, et de l'intégration des nouveaux collaborateurs.	
	Témoignage/verbatim	
	Code ROME	
	M1601	
	Activités principales	
	Encadrement d'une équipe d'hôtes et d'hôtesse et animation (information des collaborateurs sur les objectifs et les résultats de l'équipe, sur la vie de l'entreprise, débriefing des problèmes rencontrés)	
	Gestion des plannings et ajustements (affectations chez le donneur d'ordres, recours à des hôtes ou hôtesse volant(e)s)	
	Participation au recrutement, à l'intégration et à la formation des hôtes et d'hôtesse	
	Analyse de la réalisation des prestations	
	Suivi et évaluation de la qualité des prestations (notamment le respect de la demande du donneur d'ordres)	
	Reporting de l'activité d'accueil auprès de la hiérarchie et/ou des donneurs d'ordres	
	Proposition de pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités	
	Activités complémentaires	
	Participation au recrutement des collaborateurs	
	Accueil physique et orientation des visiteurs dans l'entreprise/sur le site événementiel	
	Enregistrement des visiteurs (demande des coordonnées, vérification des papiers d'identité...)	
	Transmission de les informations nécessaires aux visiteurs et/ou aux interlocuteurs qui reçoivent une visite	
	Accompagnement du visiteur auprès de l'interlocuteur visité ou sur le lieu adéquat	
	Gestion du standard téléphonique (prise de messages, transmission des appels)	
	Prospection, participation aux propositions commerciales	
	Profil d'employeur	
taille d'entreprise	Toutes taille d'entreprise	
secteur d'activité	Accueil en entreprise et accueil événementiel	
	Environnement et conditions de travail	
interactions avec les autres métiers	Interne : responsables de centre/site, les chargés de planning/affectations, les hôtes/hôtesse volants. Externe : visiteurs et donneurs d'ordres	
cadre de travail	Le/la responsable hôtes et hôtesse se déplace directement sur le site client : hall d'accueil d'entreprise, foires et salons (accueil général ou sur stand), lieux d'événements (restaurants, salles de réception...). Des remplacements d'hôtes ou d'hôtesse sont possibles. Les horaires sont parfois décalés selon le type de prestation (soirs, week-ends pour les réceptions/salons).	
statut - NE PAS phraser - féminiser contrat	Salarié(e)s - Employé(e)s Le CDI est la norme et les temps partiels sont courants.	
	Evolution de carrière possibles	
métier d'origine > métier > métier futur	Hôte/Hôtesse > Responsable hôtes et hôtesse > Formateur/formatrice > Responsable de la qualité de service	
	Tendances du métier	
Métier en croissance, tension, déclin...	Le secteur de l'accueil en entreprise et de l'accueil événementiel est fortement touché par la crise sanitaire actuelle. Dans le secteur de l'accueil en entreprise, le développement du télétravail peut amener à une certaine désertification des bureaux et donc à un moindre recours à des prestations d'accueil, tandis que dans l'événementiel, les prestations sont tout simplement à l'arrêt. Les conséquences à moyen et à long terme de cette crise sont aujourd'hui difficilement anticipables, mais pourraient impacter durablement les responsables hôtes et hôtesse et leurs équipes.	
Début du verso - Profil du professionnel		
	Prérequis d'accès au métier	
Débutants, confirmés ?	Poste accessible aux personnes ayant au moins 1 à 2 ans d'expérience sur le métier encadré ou sur une fonction similaire	
	Formations fréquentes	
ne pas citer d'école	Du niveau Bac à Bac+2 en hôtellerie/restauration, métiers de l'accueil ou assistantat	
	Niveau d'autonomie	
	Niveau 2 - Autonomie partielle dans les prises de décision	
	Savoirs	Niveau de maîtrise 1 à 3
	Discours, gestes et postures adaptés aux situations d'accueil	3
	Techniques de communication orale (maîtrise du débit, élocution...)	3
	Langue française oral	3
	Techniques de management	3
	Techniques de relation client	3
	Techniques statistiques	2
	Techniques de relation client à distance	2
	Langues étrangères (anglais ou autres) écrites et/ou oral	2
	Langue française écrite	1
	Savoir-faire	Niveau de maîtrise 1 à 3
	Encadrer, animer et motiver une équipe	3
	Comprendre un besoin client	3
	Elaborer des outils de reporting	3
	Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie	3
	Maîtriser l'utilisation d'un standard téléphonique (prise de messages, transmission des appels, appels simultanés...)	3
	Maîtriser les logiciels clients (enregistrement de visiteurs, coordonnées d'interlocuteurs internes, réservation des salles...)	3
	Adapter sa prestation aux procédures définies par le donneur d'ordres	3
	Transmettre des informations à des interlocuteurs variés, tout en adaptant son niveau de discours	3
	Ecouter et reformuler si besoin les demandes des interlocuteurs	3
	Gérer une multitude d'interlocuteurs	3
	Définir des plannings d'affectations et les ajuster au besoin (besoin de renfort sur le terrain, absence d'un collaborateur...)	2
	Elaborer des outils de reporting	2
	Définir des indicateurs (performance, qualité...)	2
	Analyser des indicateurs (performance, qualité...) pour en tirer les conséquences opérationnelles	2
	Identifier des pistes d'amélioration des prestations	2
	Elaborer des propositions commerciales	1
	Conduire des entretiens d'évaluation ou de recrutement	1
	Définir des parcours d'évolution professionnelle des collaborateurs encadrés (formation, évolution professionnelle)	1
	Savoir-être	Niveau de maîtrise 1 à 3
	Capacités d'adaptation	3
	Aisance relationnelle	3
	Écoute et diplomatie	3
	Discrétion et sens de la confidentialité	3
	Rigueur et organisation	2
	Compétences de demain	
	Les responsables des hôtes/hôtesse sont soumis à des exigences croissantes en matière de la qualité des prestations et d'adaptabilité de leurs équipes (au pitch client, aux nouvelles technologies du donneur d'ordres). Pour répondre à ces exigences, et alors que la formation des prestataires est de plus souvent assurée par le donneur d'ordres, le/la responsable des hôtes/hôtesse devra accompagner ses équipes dans leurs besoins de professionnalisation et d'évolution. De plus, face à la concurrence croissante des prestataires, et face à la possible décroissance du métier, le/la responsable des hôtes/hôtesse devra approfondir ses compétences sur le suivi de son activité proposer de nouvelles solutions commerciales.	
	Maîtriser les nouveaux outils de gestion (ERP élaborés)	
	Maîtriser les nouveaux outils de suivi de la relation client (CRM élaborés)	
	Participer à la remontée d'informations et à l'analyse de données commerciales	
	Former ses collaborateurs sur les évolutions demandées par les donneurs d'ordres	
	Mise en œuvre de techniques d'accueil adaptées aux clients (afin de garantir une expérience globale au client final)	
	Utiliser les nouveaux outils/technologies des donneurs d'ordres	