

Début du recto - Description du métier		
Nom principal	Hôte / Hôtesse d'accueil	
Autres noms possibles	-	
	Description du poste	
phraser la description	L'hôte/hôtesse d'accueil assure l'accueil des visiteurs en physique ou par téléphone soit dans son entreprise (domiciliation et hébergement d'entreprise), soit sur un site client (accueil d'entreprise) ou lors d'un événement, dans le respect des procédures d'accueil demandées par le donneur d'ordres. Il/elle répond aux demandes des visiteurs et les oriente en fonction de leurs besoins. Il/elle réalise également des tâches administratives liées à l'accueil.	
	Témoignage/verbatim	
	Code Rome	
	M1601	
	Activités principales	
	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 des 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)	
	Activités complémentaires	
	Répartition et distribution du courrier, des colis, des mails... Rédaction des emails et des courriers à la demande du donneur d'ordres Gestion du service de conciergerie (bagages, dépôts d'effets de visiteurs...) Réservation et affectation des salles de réunion / bureaux Réalisation de commandes pour le donneur d'ordres (commande de plateaux repas, fournitures...) Réalisation des travaux de secrétariat (domiciliation et hébergement d'entreprises)	
	Profil d'employeur	
taille d'entreprise	Toutes taille d'entreprise	
secteur d'activité	Accueil en entreprise et accueil événementiel Domiciliation, hébergement d'entreprises	
	Environnement et conditions de travail	
interactions avec les autres métiers	Interne : responsables de centre/site, superviseurs, les chargés de planning/affectations, les hôtes/hôtesse volants. Externe : visiteurs et donneurs d'ordres	
cadre de travail	Dans le secteur de l'accueil en entreprise et de l'accueil événementiel, l'hôte ou l'hôtesse travaille 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...). Les horaires sont parfois décalés selon le type de prestation (soirs, week-ends pour les réceptions/salons) et des déplacements ponctuels sont possibles pour des hôtes/hôtesse volants.	
statut - NE PAS phraser - féminiser	Dans le secteur de la domiciliation et de l'hébergement d'entreprise, il ou elle travaille sur le lieu d'accueil de son entreprise. Des horaires normaux sont courants.	
contrat	Salarié(e)s - Employé(e)s Dans le secteur de l'accueil en entreprise, le CDI est la norme et les temps partiels sont courants. Dans le secteur de l'accueil événementiel, les CDD sont les types de contrat les plus courants, ainsi que les temps partiels. Dans le secteur de la domiciliation et de l'hébergement d'entreprise, le CDI est la norme.	
	Evolutions 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 long terme de cette crise sont aujourd'hui difficilement anticipables, mais pourraient impacter durablement les hôtes et hôtesse d'accueil de ce secteur. A contrario, les hôtes et hôtesse des entreprises de domiciliation et d'hébergement d'entreprise (y compris espaces de coworking) pourraient voir leurs effectifs se stabiliser, voire augmenter, si le secteur peut proposer des solutions adaptées, notamment pour des professionnels en télétravail qui souhaitent pouvoir venir travailler dans un lieu prévu pour leur activité.	
Début du verso - Profil du professionnel		
	Prérequis d'accès au métier	
Débutants, confirmés ?	Le poste est accessible aux débutant(e)s et aux autodidactes	
	Formations fréquentes	
ne pas citer d'école	Bac à Bac+2 en hôtellerie/restauration, métiers de l'accueil	
	Niveau d'autonomie	
	Niveau 1 - Exécution	
	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 orale	3
	Techniques de relation client	3
	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
	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 appels)	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
	Tenir un accueil (propreté, agencement...)	3
	Réceptionner et distribuer des courriers ou des colis	2
	Ecouter et reformuler si besoin les demandes des interlocuteurs	2
	Rédiger des emails et des courriers professionnels	2
	Gérer une multitude d'interlocuteurs	2
	Effectuer des tâches de conciergerie (bagages, dépôts d'effets de visiteurs...)	2
	Effectuer des commandes fournisseur	1
	Savoir-être	Niveau de maîtrise 1 à 3
	Aisance relationnelle	3
	Discrétion et sens de la confidentialité	3
	Capacités d'adaptation	2
	Rigueur et organisation	2
	Compétences de demain	
	Les hôtes et hôtesse d'accueil sont soumis à des exigences croissantes en matière de la qualité de leurs prestations. Parfois amené(e)s à changer de donneur d'ordres régulièrement, et à s'adapter à différentes attentes, leurs qualités d'adaptation sont également plébiscitées. De nouvelles technologies pourraient également faire évoluer leur travail au quotidien (gadget d'accueil, outils de gestion...).	
	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	