

LES ACTIVITES DU CHARGE D'ACCUEIL

Selon le type d'organisations (*marchandes ou non marchandes*) et le secteur d'activité **les fonctions des personnes chargées de l'accueil** sont diverses mais se ramènent à **trois grandes catégories d'activités**

- **l'accueil sédentaire** (*en entreprise, administration ou association*) qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique
- **l'accueil événementiel** lié à des événements ponctuels (*salons, congrès, séminaires, manifestations diverses*)
- **l'accueil dans les transports de voyageurs** (*gares, aéroports, réseaux urbains*) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des **opérations commerciales**, notamment la **vente de services** ou des **opérations de secrétariat**



LES METIERS VISES

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité

- | | |
|--|---|
| ✓ Hôte(sse) d'accueil | ✓ Hôte(sse) polyvalent(e) |
| ✓ Chargé(e) d'accueil | ✓ Agent multiservices d'accueil (hôpitaux) |
| ✓ Hôte(sse) opérateur/opératrice | ✓ Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport de voyageurs) |
| ✓ Hôte(sse) événementiel(le) | ✓ Agent d'accompagnement (domaine du transport de voyageurs) |
| ✓ Hôte(sse) standardiste, standardiste | |
| ✓ Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère) | |

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants : responsable d'équipe, responsable de standard, assistant(e) spécialisé(e), responsable de site, hôte(sse) volant(e), chargé(e) de planning des hôte(sses) volant(e)s.

ENSEIGNEMENT GENERAL (16,50 h)

- Français / Histoire Géographie
- Langues vivantes I et II
- Mathématiques
- Prévention Santé Environnement
- Éducation Civique, Juridique et Sociale
- Éducation Artistique - Arts Appliqués
- Éducation Physique et Sportive

DANS QUELS TYPES D'ORGANISATIONS ?

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activités. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

- | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|
| ❖ Banques | ❖ Culture | ❖ Immobilier |
| ❖ Services de santé | ❖ La Poste | ❖ Grande distribution |
| ❖ Tourisme | ❖ Transports collectifs | ❖ Hôtellerie-Restauration |

DUREE DES ETUDES

Trois années scolaires, dont 22 semaines de période de formation en milieu professionnel (2 x 3 semaines en 2nde, 2 x 4 semaines en 1^{ère} et 2 x 4 semaines en Terminale).

QUALITES REQUISES

- Excellente présentation, sourire et diplomatie,
- Sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie,
- Résistance au stress
- Facilités d'élocution et d'intégration,
- Esprit d'initiative,
- Rigueur, organisation, disponibilité,
- Maîtrise d'une langue étrangère au moins (une seconde langue est un avantage)

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL (13,5 h)

- L'accueil en face à face,
- L'accueil téléphonique,
- La gestion de la fonction accueil,
- La vente de services ou de produits associée à l'accueil,
- Activités administratives connexes à l'accueil,
- Economie et Droit.

AUTRES FORMATIONS

BAC GENERAL

BAC TECHNOLOGIQUE STMG

BREVET de TECHNICIEN SUPERIEUR

- BTS Technico-Commercial

PORTES OUVERTES
SAMEDI 5 MARS 2022
de 9h à 13h