



Mise à jour : 28.06.2022

Agent d'accueil / standardiste H/F

NIVEAU D'EXPÉRIENCE

0 à 1 an

SOUS-FAMILLE

Assistance administrative

CODE-ROME

M1601 : Accueil et renseignements

FAMILLE

Gestion et administration générale

AUTRES APPELLATIONS

Agent d'accueil et d'information H/F ,
Gardien(ne) , Employé(e) d'accueil , Chargé(e)
d'accueil , Réceptionniste H/F

CODE PCS

541b

Présentation

L'agent d'accueil reçoit et oriente les appels téléphoniques en fonction de leur objet et des procédures en vigueur. Il accueille, identifie, renseigne et oriente les interlocuteurs vers la personne ou le service recherché.

Les activités

CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Collecte et actualisation des informations et documents utiles aux différents publics / visiteurs
- Contrôle d'accès et remise de documents d'entrée, de badges, de consignes sécurité, etc.
- Prise de messages, transfert des communications ou orientation des visiteurs
- Rappel et contrôle du respect des mesures de sécurité et de sûreté auprès des visiteurs
- Réalisation de tout ou partie d'activités administratives simples : tri et envoi du courrier, planning des salles, classement de documents administratifs, etc.
- Réception téléphonique ou physique des visiteurs, clients, fournisseurs, etc.



Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

SAVOIR

Bureautique	● ○ ○ ○ ○
Secrétariat	● ○ ○ ○ ○
Site : organisation, fonctionnement, topographie...	● ○ ○ ○ ○
Surveillance - gardiennage - sûreté	● ○ ○ ○ ○
Techniques administratives	● ● ○ ○ ○
Techniques relationnelles	● ● ○ ○ ○

SAVOIR-FAIRE

- Ajuster son comportement à la nature de ses interlocuteurs ou clients (conflit, stress, etc.) de leur culture, nationalité, etc.
- Argumenter et promouvoir l'entreprise dans sa relation avec les différents interlocuteurs
- Conduire un entretien téléphonique
- Identifier les personnes de l'entreprise capables de répondre à la demande des visiteurs
- Mémoriser des informations diverses pour traiter efficacement les demandes
- Rédiger un message, reformuler par écrit ou oral une demande, remplir un registre
- Traiter des appels en simultané, ou en situation d'urgence
- Utiliser les différentes fonctionnalités d'un standard téléphonique



Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques	● ○ ○ ○ ○
Anglais	○ ○ ○ ○ ○
Organisation et gestion du temps	● ○ ○ ○ ○
Travail en mode projet	● ● ○ ○ ○
Animation et encadrement d'équipe	○ ○ ○ ○ ○
Transmission de savoirs et savoir-faire	○ ○ ○ ○ ○
Travail collaboratif	● ● ○ ○ ○
Relation client	○ ○ ○ ○ ○
Communication orale et écrite	● ○ ○ ○ ○
Analyse et synthèse	○ ○ ○ ○ ○
Application des règlements et protocoles HSE	● ● ○ ○ ○
Gestion et maîtrise des risques	● ● ○ ○ ○
Diagnostic et résolution de problèmes	● ○ ○ ○ ○
Prise d'initiatives	○ ○ ○ ○ ○
Créativité et inventivité	○ ○ ○ ○ ○



Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

TITRE PROFESSIONNEL

- TP Employé administratif et d'accueil



Parcours professionnels

🏠 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

■ ■ ■ TRÈS PROCHES

■ ■ ■ PROCHEs

Opérateur(trice) de fabrication



Agent de maintenance des bâtiments H/F



■ ■ ■ ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Opérateur logistique H/F



🏠 Contrôleur(euse) de gestion



Conducteur(trice) d'équipement de fabrication



Assistant(e) commercial(e)

