

# 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, ...).

## Compétences de base

### Savoir-faire

- Accueillir une clientèle
- Etudier une demande client

### Savoirs

- Veille informationnelle
- Règles et consignes de sécurité

## Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Assurer un accueil téléphonique</li> <li><input type="checkbox"/> Renseigner un client</li> <li><input type="checkbox"/> Orienter les personnes selon leur demande</li> <li><input type="checkbox"/> Contrôler l'accès et la circulation des personnes</li> <li><input type="checkbox"/> Actualiser les informations mises à la disposition d'un public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Système d'information et de communication</li> <li><input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> <li><input type="checkbox"/> Techniques de communication</li> <li><input type="checkbox"/> Modalités d'accueil</li> </ul>

## Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Remettre des documents de référence à l'arrivée des clients</li> <li><input type="checkbox"/> Tenir un registre client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Outils bureautiques</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Réaliser des travaux de reprographie</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre en forme des documents avant impression</li> <li><input type="checkbox"/> Saisir des documents numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Méthode de classement et d'archivage</li> <li><input type="checkbox"/> Techniques de numérisation</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier</li> <li><input type="checkbox"/> Utiliser une machine à affranchir</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conseiller un interlocuteur dans des démarches administratives</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	

## Environnements de travail

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