

Agent d'accueil

Description & Missions

L'agent(e) d'accueil accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception ou au standard téléphonique de l'entreprise. Il/elle peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...). Il/elle peut également coordonner une équipe.

Environnement & conditions de travail

Cet emploi/métier s'exerce en relation avec différents services et en contact avec le public. Il peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés et impliquer une station debout prolongée.

Expériences

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 est requise.

Autres 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
- 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

Code ROME

M1601 Accueil et renseignements

Métiers proches

G1101 - Accueil touristique
G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs
M1401 - Conduite d'enquêtes
M1602 - Opérations administratives
M1606 - Saisie de données

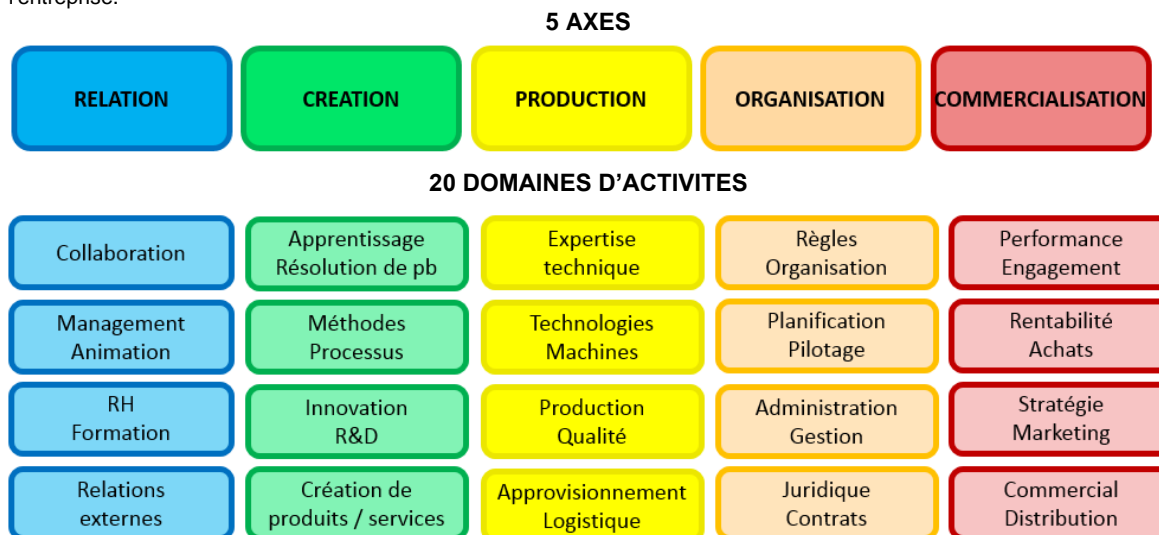
Référentiel d'activités et de compétences

DOMAINE D'ACTIVITÉS	ACTIVITÉS	COMPETENCES ATTENDUES
RELATIONS EXTERNES	Accueil / Relation client	Accueillir, renseigner et orienter des personnes, physiquement ou par téléphone
COMMERCIAL & DISTRIBUTION	Analyse besoins client / Vente	Analyser les besoins des clients
		Informé, conseiller un client sur les produits, services
ADMINISTRATION & GESTION	Suivi administratif	Etablir, suivre, mettre à jour des dossiers administratifs
		Réceptionner et trier des documents
RÈGLES & ORGANISATION	Reporting / Indicateurs	Mettre à jour des indicateurs

A propos du référentiel d'activités et de compétences des métiers Textiles Mode Cuirs

Le référentiel d'activités et de compétences des métiers Textiles Mode Cuirs propose une architecture en **5 Axes, 20 Domaines, 80 Activités et 210 Compétences**. Il a été conçu comme un **langage commun** propre à développer la transversalité entre les métiers au sein d'une même branche et entre les branches.

- **Les Axes et les Domaines** sont un point d'entrée fixe et interprofessionnel, valable quelle que soit la filière, la branche ou l'entreprise.



- **Les Activités et les Compétences** sont davantage **contextualisées aux branches Textile Mode Cuirs**, tout en étant exprimées dans des libellés suffisamment génériques pour les rendre interopérables / transférables à d'autres secteurs d'activité.
 - Les **80 Activités** sont définies par un **objectif opérationnel à atteindre**, ex. Organisation du travail.
 - Les **210 Compétences** sont définies comme le **moyen d'atteindre cet objectif**, ex. Organiser l'atelier et les postes de travail. Chaque compétence est une capacité à résoudre un problème dans un contexte professionnel donné ; elle s'exprime toujours par 1. Un verbe d'action, 2. Un résultat/livrable obtenu, 3. Un ensemble de savoirs professionnels à mobiliser, 4. Un bénéficiaire direct de la compétence.

Ce référentiel a **plusieurs finalités suivant ses utilisateurs** :

- **Au niveau des branches et de l'observatoire** : présenter de manière synthétique ce qui est attendu dans les différents métiers; identifier les mobilités professionnelles d'un métier à l'autre ou d'une branche à l'autre ;
- **Au niveau des entreprises** : servir de base de référence pour structurer leurs contenus et actions RH : fiches de postes, offres d'emplois, besoins en formation, entretiens professionnels, démarches de GPEC ;
- **Au niveau des salariés et des demandeurs d'emplois** : appréhender le contenu d'un métier de manière simple, sans jargon technique, afin de pouvoir se projeter en terme d'évolution professionnelle.

Méthodologie

Ce référentiel a été construit à partir de 4 sources de données :

- Les 256 fiches métiers historiques de l'Observatoire
- Les 59 fiches ROME correspondantes
- 18 fiches CQP / CQPI
- Un travail réalisé par Unitex sur l'identification de 100 activités professionnelles principales dans les métiers Textile

L'ensemble de ces données a donné lieu à une analyse sémantique automatisée puis à une indexation dans une matrice commune afin d'opérer des regroupements par identification des activités et compétences proches ou de même nature.

Ainsi, d'un référentiel de 2300 activités et compétences hétérogènes, on obtient un référentiel structuré et homogène de 80 activités et 210 compétences, soit un taux de regroupement de 90%. On aboutit ainsi à un référentiel beaucoup plus transverse et partagé entre les métiers : de 12% de compétences transverses à 30%, et de 40% de compétences spécifiques (ie propres à un seul métier) à 10%.

Par rapport à une approche davantage descriptive et contextualisée, cette méthodologie offre les garanties suivantes :

- Une architecture robuste et pérenne : conçue comme universelle, ie adaptée à tout secteur d'activité et tout type d'entreprise, l'arborescence Axes / Domaines du référentiel ne changera pas si les métiers évoluent ; seules des compétences et éventuellement des activités pourront venir se rajouter dans ce cadre au fil du temps ;
- Une forte capacité de transversalité et de transférabilité : les activités et les compétences sont exprimées de la façon la plus générique possible afin que tout type de contexte professionnel puisse s'en emparer ;
- Un langage simple, accessible à tous, y compris à ceux qui ne font pas partie du métier ou de la branche concernés.

Cette méthodologie, inventée par Michel Authier, Michel Serres et Pierre Lévy, les inventeurs des Arbres de Connaissances, a été choisie par de nombreuses entreprises, branches professionnelles, universités et organismes paritaires. Elle a notamment été sélectionnée par la Direction Générale de Pôle Emploi pour opérer une transversalisation complète du ROME (projet en cours).