

Les métiers de l'accueil

OBJECTIFS

- Être l'ambassadeur de l'organisation et de sa stratégie de communication,
- Assurer un accueil de qualité,
- Satisfaire les clients,
- Résister à la pression (flux, aléas, imprévus),
- Améliorer la qualité des services et les diversifier.



CONDITIONS D'EXERCICE

Travail guidé par des :

- normes,
- chartes spécifiques à l'accueil,
- procédures,
- protocoles tout en prenant des initiatives et des responsabilités.



CE QUI NE CHANGE PAS

- 1er point de contact des clients ou usagers avec l'organisation quelque soit l'activité,
- Fonction interne de l'organisation et/ou externalisée,
- Accueil physique et/ou à distance avec une image et des valeurs à véhiculer,
- Interface directe avec les clients, l'organisation et ses partenaires,
- Fonction stratégique créatrice de valeur ajoutée,
- Utilisation des principaux logiciels bureautiques et des systèmes d'information et de communication internes et externes et parfois de logiciels et d'applications spécifiques aux métiers d'accueil et/ou au secteur d'activité de l'organisation.

CE QUI CHANGE

- Evolution des technologies et des outils de communication,
- Evolution des postes et des espaces de travail,
- Apparition de pratiques nomades,
- Multicanalité et digitalisation,
- Fonction d'accueil de plus en plus complexifiée (utilisation simultanée de plusieurs équipements).



PUBLIC ACCUEILLI

Diversité de publics, pouvant exiger notamment, la prise en compte :

- des dimensions sociale, culturelle et générationnelle,
- de besoins spécifiques liés au handicap.

La pratique d'une langue vivante étrangère s'avère souvent nécessaire.



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

liée à la taille et l'activité de l'organisation :

- Coordonnateur, responsable d'équipe, de service accueil,
- Responsable de site, d'agence,
- Superviseurs des téléopérateurs ou téléconseillers,
- Métiers administratifs, commerciaux ou logistiques.

