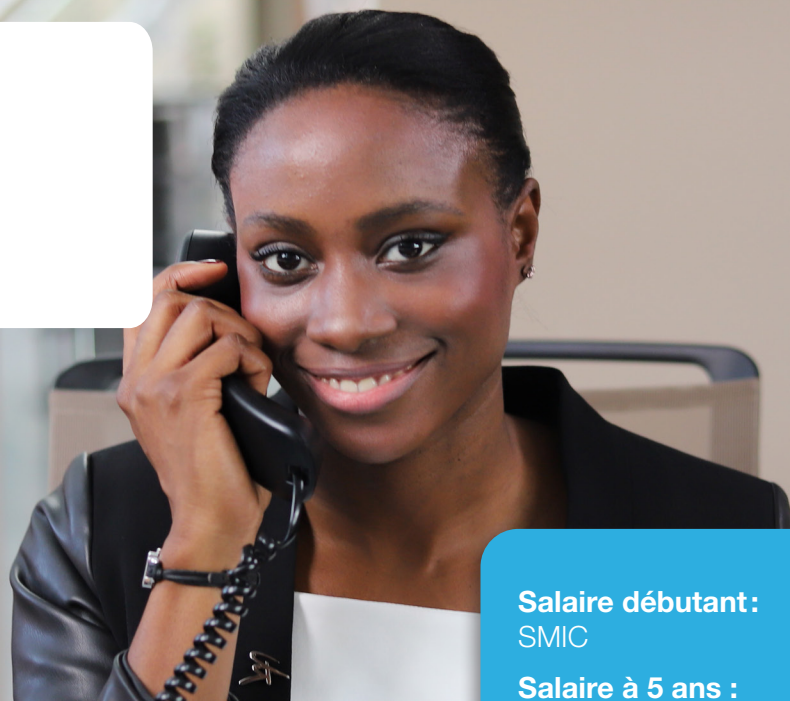


HÔTE/HÔTESSE

PRESTATAIRES DE SERVICES



Salaire débutant :
SMIC

Salaire à 5 ans :
1 800 € bruts mensuels
Forfait jour variable sur un événement.

Domaine d'activité :
Accueil en entreprise,
Accueil événementiel,
Accueil administratif.

Autres appellations :
Chargé d'accueil,
Hôte d'accueil,
Agent d'accueil.

Premier interlocuteur au sein d'une entreprise ou sur un événement, l'hôte / hôtesse renseigne et oriente les visiteurs et/ou clients. Il/ Elle assure l'accueil physique et téléphonique ainsi que d'éventuelles tâches administratives. Au sein d'une entreprise, son rôle est clé puisqu'il/elle véhicule l'image de marque de la société.

MISSIONS

En entreprise et sur un événement, l'hôte/hôtesse assure l'accueil et l'orientation des visiteurs. Cette prise en charge consiste à vérifier l'identité du visiteur, délivrer un badge d'accès et prévenir l'interlocuteur concerné par sa présence.

Ce professionnel de l'accueil gère la réception et le dispatch de plis et colis.

Il assure également la gestion du standard téléphonique.

D'autres missions peuvent lui être confiées telles que la commande de plateaux repas, la réservation de salle de réunion, la commande de fournitures et diverses tâches administratives etc.



COMPÉTENCES

Un hôte/hôtesse doit faire preuve d'aisance relationnelle, de discrétion et avoir le sens de la confidentialité, de la rigueur et l'organisation. Sans oublier d'être ponctuel et réactif !

Côté savoir-faire, un hôte/hôtesse doit avoir une parfaite maîtrise du français (oral et écrit) mais aussi de l'anglais (ou de toute autre langue étrangère si nécessaire).

Il/elle doit être capable de comprendre les demandes d'un visiteur (en présentiel ou par téléphone), y répondre dans les plus brefs délais et dans le respect des procédures.

Il/elle doit savoir utiliser un standard téléphonique (prise de messages, transmission des appels, appels simultanés...) et les logiciels clients (enregistrement de visiteurs, coordonnées d'interlocuteurs internes, réservation des salles...). Donc un savant équilibre entre compétences techniques et relationnelles. Le tout en gardant le sourire.



CADRE DE TRAVAIL

Dans le secteur de l'accueil en entreprise, un hôte/ hôtesse travaille directement à l'accueil de l'entreprise cliente. Le type de contrat le plus courant est le CDI en temps partiel ou temps plein.

Dans le secteur de l'accueil événementiel, les agences proposent des missions ponctuelles sur les événements clients.



FORMATIONS

Un hôte/hôtesse peut être titulaire d'un :

- Bac Hôtellerie et restauration,
- Bac Pro métiers de l'accueil,
- Mention Complémentaire accueil dans les transports,
- Mention Complémentaire accueil réception,
- Bac Pro Agora,
- BTS tourisme,
- CQP Chargé d'accueil.



ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

L'évolution professionnelle sur ces métiers est assez courante.

L'expérience acquise permet d'évoluer sur des postes d'encadrement (chef d'équipe, superviseur) ou vers les métiers liés à la gestion de l'environnement de travail (chargé de qualité, chargé de clientèle) etc.

Ce métier est également un tremplin pour divers métiers de service.