

> Intitulé de l'emploi

Chargé d'accueil

> Autres appellations

- Agent d'accueil
- Agent d'information
- Hôtesse d'accueil

> Définition synthétique

Le chargé d'accueil identifie, renseigne, oriente physiquement ou par téléphone les différents usagers du service public.

> Activités principales

- Accueil physique et téléphonique du public
- Renseignement des usagers
- Orientation du public vers le bon interlocuteur
- Réception et enregistrement des courriers
- Prise des messages
- Diffusion de la documentation
- Remontée de l'information au service concerné

> Compétences requises

Savoir :

- Maîtrise des techniques de réception et d'accueil
- Maîtrise des activités et organisation du service ou de la collectivité
- Connaissances de base en bureautique et informatique

Savoir-faire :

- Recevoir, identifier, orienter les visiteurs
- Gérer les éventuelles situations conflictuelles
- Assurer une bonne gestion des appels téléphoniques

• Comportements professionnels

- Bonne présentation
- Bon relationnel, aisance orale
- Disponibilité
- Respect de la confidentialité des échanges
- Sens du travail en équipe
- Sociabilité en toutes circonstances

> Conditions particulières d'exercice

- Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public

> Tendances d'évolution

Facteurs clés à moyen terme (3-5 ans) :

Impacts sur l'emploi (qualitatif) :

> Proximité avec d'autres emplois

- Secrétaire