

# CHARGÉ D'ACCUEIL

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Secrétaire accueil.**
- > **Assistant standard Direction générale.**
- > **Agent d'accueil.<sup>1</sup>**
- > **Agent d'information.<sup>1</sup>**
- > **Hôtesse d'accueil.<sup>1</sup>**

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

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.

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

- 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.

### PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

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

### CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Formations nécessaires à l'emploi

### PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Secrétaire.

### EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Secrétaire.

Assistant de direction.

### TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

Conséquences sur les activités et les compétences

*\*Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*\*\* Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

*\*\*\*Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*