

Hôte(sse) d'accueil

Nature du travail

-Le visage d'un employeur :Premier contact dans le hall d'un palais des congrès, d'un office de tourisme... l'hôte d'accueil est l'image représentative d'un lieu, d'un site, d'une ville... De son visage, souriant ou pas, dépend la représentation que l'on s'en fait ensuite.

-Accueillir, renseigner, orienter :L'hôte d'accueil est chargé d'accueillir, de renseigner et d'orienter les visiteurs. Il peut aussi les accompagner, si nécessaire, jusqu'à leur lieu de rendez-vous ou les faire patienter en veillant à leur confort. Il contrôle l'accès à un lieu, vérifie l'identité des visiteurs, remet des badges, gère des invitations. Pour répondre aux appels téléphoniques ou aux interrogations des clients, ce professionnel se tient au courant de l'actualité de son entreprise.

-Du secrétariat... en plus :De plus en plus, le rôle de l'hôte d'accueil s'étend aux activités de secrétariat, revalorisant ainsi l'image de la profession : classement du courrier, traitement de texte, courrier électronique, mise à jour de fichiers, prise de messages, gestion d'emplois du temps, gestion de coursiers, réservation de salles, organisation de réunions et de conférences...

Compétences requises

-Présentation irréprochable :L'hôte d'accueil figure parmi les métiers où le physique compte pour beaucoup. Excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress... autant d'éléments indispensables pour exercer cette profession.

-Qualifié et bilingue :Si certains professionnels sont de véritables autodidactes, sans qualification, les employeurs recrutent davantage des personnes possédant un niveau de formation au moins égal à un bac + 2... ainsi qu'une bonne culture générale pour envisager une évolution. La pratique d'au moins une langue étrangère, dont l'anglais, représente un atout supplémentaire pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers.

Accès au métier

Il existe peu de préparations spécifiques au métier d'hôte d'accueil. Les formations des secteurs du tourisme, de la bureautique, du commerce et de l'hôtellerie sont bien adaptées, avec certains diplômes débouchant plus particulièrement sur des activités d'accueil. Les écoles privées d'hôtes d'accueil sont nombreuses mais rarement reconnues par les professionnels.

Niveau bac

- Bac pro services (accueil assistance conseil) ;
- MC accueil réception ;

Niveau bac + 2

- BTS animation et gestion touristiques locales ;

Salaire

Salaire du débutant : Près de 1500 euros brut par mois.

Intégrer le marché du travail

-Carrière de courte durée : Avec plus de 88 000 professionnels et des embauches régulières, l'accueil est un secteur d'activité porteur. Mais les carrières sont de courte durée et, à partir d'un certain âge, il faut songer rapidement à sa reconversion... image de marque oblige !

-Promotion possible : Un bon niveau de culture générale, la maîtrise des outils informatiques et la pratique de l'anglais, d'une part, le sérieux et l'assiduité d'autre part, favorisent une évolution de carrière dans le secteur. Un hôte peut ainsi devenir chef hôte (professionnel très recherché pour encadrer des équipes d'accueil) ou hôte d'astreinte (pour remplacer au pied levé le personnel manquant). Il peut encore s'orienter vers les services comptables, commerciaux ou de communication des sociétés prestataires.

-Un atout dans le CV : Même exercé à titre occasionnel, l'accueil constitue une expérience enrichissante et un bon tremplin pour intégrer une entreprise ou pour se réorienter vers les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie ou du commerce.