



Hôte / Hôtesse d'accueil

Premier interlocuteur des visiteurs et des collaborateurs, l'hôte d'accueil représente l'image de l'organisation qui l'emploie ; sa prestation doit donc être irréprochable. Ce professionnel est recherché, surtout s'il maîtrise l'anglais.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Agent / agente d'accueil, Agent / agente d'information, Chargé / chargée d'accueil, Hôte / hôtesse, Standardiste

Secteur professionnel : Tourisme

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime communiquer, J'aime les langues



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Accueillir

Premier contact dans le hall d'un palais des congrès, d'un office de tourisme, d'un hôtel, d'une entreprise... L'hôte d'accueil est l'image de son employeur. Sa mission première est d'accueillir les visiteurs et les collaborateurs, avec sourire et efficacité. En entreprise notamment, il gère également l'accueil téléphonique, celui des coursiers et du courrier.

Renseigner, orienter

L'hôte d'accueil est chargé de renseigner et d'orienter les visiteurs, que ce soit au téléphone ou physiquement. 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 aux bureaux, vérifie l'identité des visiteurs, remet des badges... Pour répondre aux appels téléphoniques ou aux questions de ses interlocuteurs, ce professionnel se tient au courant de l'actualité de son entreprise et en connaît l'organigramme.

Organiser

De plus en plus, l'hôte d'accueil prend en charge quelques activités de secrétariat : classement du courrier, envoi de recommandés ou de colis, mise à jour de fichiers, prise de messages, gestion d'emplois du temps, gestion des coursiers, réservation de salles ou de taxis, voire de billets de train ou d'avion. Les activités varient d'une mission à l'autre.

Compétences requises

Excellente présentation

Image de son employeur, l'hôte d'accueil est tenu à une présentation irréprochable, qu'une tenue vestimentaire soit imposée (uniforme ou code vestimentaire) ou pas. Cela signifie de porter des vêtements sobres (noir le plus souvent), lavés, repassés ; d'avoir les cheveux coiffés ; les filles doivent être correctement maquillées et les garçons rasés dans la plupart des cas.

Sens du relationnel

Interface entre la structure et le public, l'hôte d'accueil a le sens du service et des priorités pour ne pas se laisser déborder. Sourire, courtoisie, diplomatie, patience, goût pour le contact humain, facilités d'élocution et de compréhension, résistance nerveuse et gestion du stress sont autant d'éléments indispensables pour exercer cette profession. Il doit en outre être organisé et réactif pour gérer efficacement les imprévus.

Qualifié et bilingue

Si certains professionnels sont de véritables autodidactes, les employeurs recrutent de plus en plus des personnes possédant un niveau de formation au moins égal à un bac + 2 et dotées d'une bonne culture générale qui leur permettra d'évoluer. La maîtrise des outils informatiques et d'au moins une langue étrangère, l'anglais, représente un atout supplémentaire pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers.

Où l'exercer ?

Tâches et lieux variés

Les tâches confiées à l'hôte d'accueil varient fortement en fonction du lieu d'exercice : polyvalent dans une entreprise moyenne, il le sera moins dans un grand groupe. Dans un salon spécialisé, il peut être recruté pour ses talents de démonstration ; dans une structure touristique, pour ses qualités d'interprète... Dans l'administration (mairie, ministère, collectivité territoriale, etc.), c'est une personne-ressource, capable d'aider les visiteurs dans leurs démarches.

Beaucoup de missions courtes

La plupart des hôtes d'accueil sont employés pour des missions courtes, le temps d'un salon professionnel ou d'un événement culturel le plus souvent, généralement dans les grandes villes, les obligeant à se déplacer au gré des missions. Ils travaillent alors pour des agences spécialisées ou d'intérim. Leurs horaires peuvent être irréguliers et incluent les week-end et certaines soirées.

L'image d'une société

Les entreprises de taille moyenne et importante proposent des postes à temps complet, aux personnes souvent plus diplômées et maîtrisant au moins l'anglais (il est exigé dans 85 % des postes d'accueil et de standard). La profession est encore très féminisée avec seulement 20 % d'hommes hôtes d'accueil.

Les études

Après la 3^e

3 ans pour préparer le bac professionnel métiers de l'accueil complété éventuellement du CS accueil réception ou accueil dans les transports (en 1 an).

Après le bac

2 ans pour préparer le BTS tourisme.

bac ou équivalent

→ [Bac pro assistance à la gestion des organisations et de leurs activités](#)

→ [Bac pro métiers de l'accueil](#)

bac + 1

→ [CS accueil dans les transports](#)

→ [CS accueil réception](#)

bac + 2

→ [BTS tourisme](#)

Emploi et secteur

Un bon tremplin

L'accueil est un secteur d'activité porteur. On compte environ 10 000 offres d'emploi par an mais beaucoup concernant des missions de courte durée. Le turn-over est en outre important dans la profession qui sert souvent de tremplin pour engranger de l'expérience et développer des compétences avant d'intégrer une entreprise ou s'orienter vers les secteurs du tourisme, du secrétariat, de l'hôtellerie ou du commerce.

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 employeuses ou prestataires. L'accueil d'une grande entreprise est potentiellement un lieu pour se faire repérer et profiter de la promotion interne.

Secteur

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

Tourisme

Salaire du débutant *

Entre 1867 et 2000 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

[Offres d'emplois et informations sur le secteur](#) ↗

Librairie



PARCOURS

Tourisme

Paru le 26/05/2023

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact](#) →

[J'aime communiquer](#) →

[J'aime les langues](#) →

Autres métiers à découvrir

Gardien de refuge de montagne

Gouvernant

Valet de chambre

Réceptionniste

Directeur de restaurant