RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Hôte / Hôtesse d'accueil

Premier contact des visiteurs ou des visiteuses ou encore des collaborateurs ou des collaboratrices, l'hôte ou l'hôtesse d'accueil représente l'image de l'organisation qui l'emploie ; sa prestation doit donc être irréprochable… comme sa maîtrise de 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

Centre d'intérêt : J'ai le sens du contact



© 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 ou l'hôtesse est l'image de son entreprise. Sa mission première est d'accueillir les visiteurs ou les visiteuses ainsi que les collaborateurs ou les collaboratrices, avec sourire et efficacité. En entreprise notamment, il ou elle gère également l'accueil téléphonique et du courrier.

Renseigner, orienter

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil se charge de renseigner et d'orienter les visiteurs ou les visiteuses, que ce soit au téléphone ou physiquement. Il ou elle peut aussi les accompagner, si nécessaire, jusqu'à leur lieu de rendez-vous ou les faire patienter en veillant à leur confort. Il ou elle contrôle l'accès aux bureaux, vérifie l'identité des personnes qui arrivent, remet des badges... Pour répondre aux appels téléphoniques ou aux questions de ses interlocuteurs, ce professionnel ou cette professionnelle se tient au courant de l'actualité de son entreprise et en connait l'organigramme.

Organiser

De plus en plus, l'hôte ou l'hôtesse 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 ou des coursières, 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 ou l'hôtesse d'accueil a une présentation irréprochable, une tenue vestimentaire souvent imposée (uniforme ou code vestimentaire). Cela implique de porter des vêtements sobres (noirs le plus souvent), lavés, repassés et d'avoir les cheveux coiffés.

Sens du relationnel

Interface entre la structure et le public, l'hôte ou l'hôtesse 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 ou elle doit en outre faire preuve d'organisation et de réactivité pour gérer efficacement les imprévus.

Bilingue

Si certains ou certaines sont de véritables autodidactes, les entreprises 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 une clientèle étrangère.

Où l'exercer ?

Tâches et lieux variés

Les tâches confiées à l'hôte ou à l'hôtesse d'accueil varient fortement en fonction du lieu d'exercice : sa polyvalence dans une entreprise moyenne sera moins d'actualité dans un grand groupe. Dans un salon spécialisé, ses talents de démonstration peuvent faire la différence pour le recrutement ; dans une structure touristique seront davantage valorisées ses qualités d'interprète... Dans l'administration (mairie, ministère, collectivité territoriale, etc.), c'est une personne-ressource, capable d'aider les visiteurs ou les visiteuses dans leurs démarches.

Beaucoup de missions courtes

La plupart des hôtes ou des hôtesses d'accueil sont employés ou employées 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 ou elles 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 3e

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 mais les offres d'emploi concernent souvent des missions de courte durée. La profession sert alors souvent de tremplin pour engranger de l'expérience et développer des compétences avant d'intégrer une entreprise ou de 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 ou une hôtesse peut ainsi devenir chef hôte ou cheffe hôtesse (très recherché ou recherchée pour encadrer des équipes d'accueil) ou hôte ou hôtesse d'astreinte (pour remplacer au pied levé le personnel manquant). Il ou elle 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 €

Centre d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Gardien de refuge de montagne
- Gouvernant
- Valet de chambre
- Réceptionniste
- Directeur de restaurant