

# AGENT D'ACCUEIL EN MILIEU TOURISTIQUE

Appellations principales : Agent d'accueil – Agent d'information

Appellations spécifiques : Hôtesse d'accueil – Hôtesse de tourisme – Réceptionniste-standardiste.

Fiche n°23

Fonction : Accueil /information

Groupe sectoriel : Autres prestations

Région Bretagne

## Définition

Reçoit, identifie, oriente et renseigne les visiteurs, les clients. Répond au téléphone. Peut classer ou vérifier des documents administratifs simples (factures, bordereaux, bons de commandes) et traiter certains courriers. Peut coordonner ou former une équipe de collaborateurs selon la taille de l'entreprise, le flux des communications ou des visites. Peut contrôler l'accès (type de public, billets ou droits d'accès...) et guider les visiteurs ou clients (vers un service, une place...), tenir une caisse.

## Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce dans un local ou dans un hall de réception, seul ou en équipe selon le volume d'informations à délivrer et d'activités à traiter. L'activité implique une station debout prolongée. La fréquence des appels (signaux visuels ou acoustiques), le nombre de visiteurs et la diversité des demandes à satisfaire nécessitent une vigilance permanente. L'activité dans les domaines de l'hôtellerie, du tourisme, des spectacles, ou liée à des périodes de l'année (salons, fêtes) peut comporter des horaires variés et de nuit ou s'effectuer à ces occasions les samedis, dimanches et jours fériés. Le port d'un uniforme peut être exigé par l'établissement.

## Formation et expérience

Pour les entreprises touristiques, une formation initiale de niveau IV ou III (Bac à Bac+2) et la maîtrise d'une ou deux langues étrangères conditionnent l'accès à l'emploi. Pour les autres secteurs d'activité, cet emploi/métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle de courte durée dans les services administratifs. L'accès direct est possible à partir d'une formation générale ou professionnelle de niveau V (BEPC...). Dans le secteur public, l'emploi/métier est accessible par concours sous certaines conditions de recrutement et de niveau de formation.

### COMPETENCES COMMUNES

#### Compétences techniques de base :

- Connaître les différents profils de clientèle, leurs comportements et leurs attentes pour identifier rapidement l'interlocuteur et répondre efficacement à sa demande.
- Maîtriser les nouvelles techniques de communication et les appliquer à des fins commerciales.
- Connaître parfaitement l'environnement touristique local et régional pour renseigner et conseiller les visiteurs (géographie, patrimoine...).
- Maîtriser l'anglais (et d'autres langues étrangères).
- Maîtriser les outils de bureautique et d'informatique (gestion de fichiers, mailing...).
- Maîtriser les techniques d'accueil et d'expression.
- Prendre des messages et les restituer selon des consignes strictes.
- Actualiser les informations (documentations touristiques et mouvement de personnel) permettant d'orienter la communication ou le visiteur.
- Gérer l'information touristique locale, son recueil comme sa diffusion.

#### Compétences associées :

- Disposer d'une bonne culture générale.

#### Capacités liées à l'emploi : L'emploi requiert d'être capable de :

- Etre à l'écoute pour comprendre rapidement une demande.
- Etre disponible pour y répondre efficacement.
- Rassurer le visiteur.
- Etre attentif aux situations et aux personnes.
- Mémoriser des informations pour traiter rapidement les demandes.
- S'exprimer de façon claire et concise.
- Présenter une image positive de la structure et/ou du territoire au niveau des premiers contacts.
- Faire preuve de psychologie et de diplomatie, patience et tact.
- Travailler en équipe.

### SPECIFICITES

#### Activités spécifiques :

##### Activités exercées :

- Accueil physique et/ou à distance des visiteurs ou des clients.
- Contrôle des conditions d'accès.
- Placement des clients, usagers, visiteurs, spectateurs...
- Réception/transmission des communications téléphoniques.
- Travaux administratifs de 1<sup>er</sup> niveau.
- Utilisation du traitement de texte et autres logiciels informatiques.
- Intervention en langue anglaise et dans d'autres langues.
- Réservations et change.
- Vente et facturation (boutique).
- Participation à la conception de document d'information et de promotion.
- Présentation et distribution de documentation.
- Organisation de visites guidées.
- Gestion de fichiers multimédia (Internet, bornes interactives...).

##### Langues étrangères :

1. Anglais .
2. Allemand.
3. Italien.
4. Néerlandais.
5. Espagnol.
6. Autres.

##### Responsabilités exercées :

- Encadrement d'une équipe (planning, formation).

##### Exigences :

- Bilingue voire trilingue
- Adaptabilité
- Polyvalence
- Bonne présentation et élocution
- Courtoisie
- Goût du contact humain
- Disponibilité

#### Conditions de travail :

- Travail de nuit possible.
- Travail possible les week-ends et les jours fériés.
- Horaires décalés.

#### Lieu d'exercice de l'activité :

- Toute structure d'accueil (privée/publique/parapublique) : OT-SI, centre culturel, palais des congrès...

<b>Fiche n°23 bis</b>
<b>Emploi/métier concerné</b> : Agent d'accueil
<b>Fonction</b> : Accueil et information

<b>Cadre réglementaire régissant la profession :</b>
Les différentes conventions collectives applicables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences de voyages et de tourisme n° 3061</li> <li>- Organismes de tourisme à caractère non lucratif n° 3175</li> <li>- Tourisme social et familial » n°3151.</li> <li>- Hôtellerie de Plein Air, janvier 94</li> <li>- Animation socio-culturelle n°3246</li> <li>- Ports de plaisance n°3183</li> <li>- Personnel des centres équestres, juillet 75- extension du 16 juin 97.</li> </ul>
<b>Organisation de la profession au plan régional :</b>
Absence d'organismes professionnels représentatifs de la profession

<b>Définition de l'emploi/ métier</b> : cf fiche n°23
<b>Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier</b> : cf fiche n°23

### **Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution**

<b>Situation actuelle du marché du travail :</b>
<u>Principaux employeurs</u> : OT-SI , Agences de voyages ; associations de tourisme ; structures institutionnelles ; équipements sportifs et de loisirs ...
<u>Offre/Demande</u> : D > O. Marché saturé.
<u>Nombre de professionnels en exercice</u> : ?
<b>Entraves à l'exercice et au développement de la profession :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emplois pour l'essentiel saisonniers (OT-SI).</li> <li>▪ Emplois qui ne sont pas stables.</li> <li>▪ Recrutements tributaires des budgets de fonctionnement alloués aux structures.</li> </ul>
<b>Opportunités de développement :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après une période d'embauches massives dans les années 80- début 90, on assiste aujourd'hui à un certain fléchissement des recrutements en OT-SI.</li> <li>▪ La création d'Offices de Tourisme intercommunaux permet le recrutement de personnels à l'année.</li> <li>▪ L'application des nouveaux critères de classement des OT-SI va peut être entraîner de nouveaux besoins en personnel.</li> <li>▪ Revalorisation de la fonction « Accueil » dans beaucoup d'OT-SI.</li> </ul>
<b>Compétences requises et évolution :</b>
<b>Capacités techniques de base exigées :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil des clientèles, renseignement, conseil.</li> <li>▪ Gestion de l'information touristique locale : recueil, présentation et diffusion, mise à jour.</li> <li>▪ Secrétariat (gestion de fichiers, mailing, prise et transmission de messages et communications).</li> <li>▪ Maîtrise des techniques d'accueil et de communication, de l'anglais (et d'autres langues étrangères), et des outils de bureautique et d'informatique.</li> <li>▪ Connaissance approfondie de l'environnement touristique local et régional et des clientèles.</li> </ul>

**Capacités associées :**

- Bonne culture générale.

**Savoir-être et autres qualités requises :** Capacités d'écoute et d'observation, bonne présentation et élocution, rapidité et efficacité, aptitude au travail en équipe, psychologie et diplomatie, patience et tact, disponibilité, goût des contacts humains, politesse et courtoisie, capacité d'adaptation à toutes sortes de publics, capacité de mémorisation, polyvalence.

**Evolution :**

L'accueil est de plus en plus considéré comme un outil commercial : accueil-force de vente, dont l'une des missions est de « susciter la vente ». L'accueil relève désormais d'une démarche marketing et de promotion. Occuper un poste d'agent d'accueil exigera donc et de plus en plus une connaissance accrue des clientèles et des prestations proposées pour mieux renseigner et conseiller.

**Evolution des qualifications exigées :**

Les qualifications requises pour accéder à l'emploi/métier devraient rester les mêmes : formation initiale de niveau IV ou III (Bac à Bac+2) + maîtrise de l'anglais et d'une autre langue étrangère (allemand de préférence).

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

- En OT-SI : emplois-jeunes concernant d'autres activités (monteur de produits, animateur, chargé d'information...).