Mise à jour : 28.06.2022

Agent d’accueil / standardiste H/F

NIVEAU D'EXPÉRIENCE
0 à 1 an

FAMILLE
Gestion et administration générale

SOUS-FAMILLE
Assistance administrative

AUTRES APPELLATIONS
Agent d'accueil et d'information H/F , Gardien(ne) , Employé(e) d'accueil , Chargé(e) d'accueil , Réceptionniste H/F

CODE-ROME
M1601 : Accueil et renseignements

CODE PCS
541b

Présentation

L’agent d’accueil reçoit et oriente les appels téléphoniques en fonction de leur objet et des procédures en vigueur. Il accueille, identifie, renseigne et oriente les interlocuteurs vers la personne ou le service recherché.

Les activités

CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Collecte et actualisation des informations et documents utiles aux différents publics / visiteurs
- Contrôle d’accès et remise de documents d’entrée, de badges, de consignes sécurité, etc.
- Prise de messages, transfert des communications ou orientation des visiteurs
- Rappel et contrôle du respect des mesures de sécurité et de sûreté auprès des visiteurs
- Réalisation de tout ou partie d’activités administratives simples : tri et envoi du courrier, planning des salles, classement de documents administratifs, etc.
- Réception téléphonique ou physique des visiteurs, clients, fournisseurs, etc.

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

SAVOIR

Bureautique	●○○○
Secrétariat	●○○○
Site : organisation, fonctionnement, topographie…	●○○○
Surveillance – gardiennage – sûreté	●○○○
Techniques administratives	●●○○
Techniques relationnelles	●●○○

SAVOIR-FAIRE

- Ajuster son comportement à la nature de ses interlocuteurs ou clients (conflit, stress, etc.) de leur culture, nationalité, etc.
- Argumenter et promouvoir l'entreprise dans sa relation avec les différents interlocuteurs
- Conduire un entretien téléphonique
- Identifier les personnes de l'entreprise capables de répondre à la demande des visiteurs
- Mémoriser des informations diverses pour traiter efficacement les demandes
- Rédiger un message, reformuler par écrit ou oral une demande, remplir un registre
- Traiter des appels en simultané, ou en situation d'urgence
- Utiliser les différentes fonctionnalités d'un standard téléphonique

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques	●○○○
Anglais	○○○○
Organisation et gestion du temps	●○○○
Travail en mode projet	●●○○
Animation et encadrement d'équipe	○○○○
Transmission de savoirs et savoir-faire	○○○○
Travail collaboratif	●●○○
Relation client	○○○○
Communication orale et écrite	●○○○
Analyse et synthèse	○○○○
Application des réglements et protocoles HSE	●●○○
Gestion et maîtrise des risques	●●○○
Diagnostic et résolution de problèmes	●○○○
Prise d'initiatives	○○○○
Créativité et inventivité	○○○○

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

TITRE PROFESSIONNEL

- TP Employé administratif et d’accueil

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Parcours professionnels

Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

TRÈS PROCHES

PROCHES

Opérateur(trice) de fabrication

Agent de maintenance des bâtiments H/F

ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Opérateur logistique H/F

Contrôleur(euse) de gestion

Conducteur(trice) d'équipement de fabrication

Assistant(e) commercial(e)

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022