



Standardiste

Hôte.sse d'accueil

Codification ROME : **M1601** – Accueil et renseignements

Définition

L'hôte.sse d'accueil ou standardiste accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations...

Il peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis...).

Il peut coordonner une équipe.

Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **Bac** (Bac professionnel...) dans le secteur des services, de l'assistantat d'entreprise, de l'accueil, **ou avec une expérience professionnelle** dans le secteur **sans diplôme particulier**. Il est toutefois fréquent que les candidats puissent accéder au métier sans qualification ni expérience.

→ La pratique d'**une ou plusieurs langue(s) étrangère(s)**, ainsi que de la **bureautique**, peut être exigée.

Autres appellations

Spécificités métier

Différentes appellations sont utilisées faisant référence aux notions d'accueil et/ou de standard téléphonique :

- Agent.e d'accueil / Agent.e d'information / Chargé.e d'accueil / Chef.fe hôte.tesse d'accueil / Employé.e d'accueil / Hôte.tesse
- Hôte.tesse d'accueil (bilingue) / Hôte.tesse d'accueil standardiste (bilingue)
- Standardiste (bilingue)

Exemples de métiers connexes

- Guichetier.ère chargé.e d'accueil bancaire
- Chargé.e de conduite d'enquête
- Téléconseiller.ère / Télévendeur.euse
- Steward / Hôtesse au sol
- Secrétaire / Assistant.e
- Caissier.ère
- Personnel d'attractions ou de structure de loisirs





Compétences de base

SAVOIRS

- Veille informationnelle
- Règles et consignes de **sécurité**
- Système d'**information et de communication**
- Techniques de **prévention** et de **gestion de conflits**
- Techniques de **communication**
- Modalités d'**accueil**
- Utilisation d'**outils collaboratifs** (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...)

SAVOIR-FAIRE

- Assurer un **accueil téléphonique**
- Renseigner un **client**
- **Orienter les personnes** selon leur demande
- Contrôler l'**accès** et la **circulation** des personnes
- **Actualiser les informations** mises à la disposition d'un public

Compétences spécifiques selon les postes

SAVOIRS

- Outils **bureautiques**
- Méthode de **classement et d'archivage**
- Techniques de **numérisation**

SAVOIR-FAIRE

- Remettre des **documents de référence** à l'arrivée des clients
- Tenir un **registre client**
- Réaliser des **travaux de reprographie**
- **Mettre en forme des documents** avant impression
- Saisir des **documents numériques**
- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du **courrier**
- Utiliser une **machine à affranchir**
- Conseiller un interlocuteur dans des **démarches administratives**
- Coordonner l'**activité d'une équipe**





Contexte du métier

- Le métier d'hôte.sse d'accueil / standardiste s'exerce au sein d'**entreprises privées ou publiques**, de **collectivités territoriales** ou de **services de l'Etat** (Mairie, Préfecture...), **en relation avec différents services** et en contact avec le **public**. Il peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés.
- Le métier tend à disparaître dans sa dimension « accueil téléphonique » (du fait du déploiement des plateformes téléphoniques et standards automatiques, de la redistribution des appels directement vers les appelants...), mais sollicite encore le recours à l'intérim pour les postes d'hôte.sse combinant **accueil physique, téléphonique et diverses tâches administratives**. Les agences d'emploi constatent une baisse de la demande des entreprises utilisatrices.

Enjeux métier pour l'intérim



Métier en mutation

Le métier se transforme du fait des évolutions techniques, organisationnelles et de relation-client, induisant des exigences plus fortes en termes de polyvalence, de capacités relationnelles et de gestion de conflits, de compétences linguistiques...

Evolution des compétences et des qualifications attendues

Les besoins en compétences du métier d'hôte.sse d'accueil / standardiste évoluent sous l'effet des attentes des entreprises utilisatrices qui souhaitent aujourd'hui la maîtrise des compétences suivantes :

- Gérer les **relations conflictuelles**, apaiser les tensions et inscrire la relation avec l'interlocuteur dans une dynamique constructive et valorisante pour l'entreprise.
- **Accueillir par téléphone et physiquement** des interlocuteurs étrangers en recourant à l'anglais a minima et à d'autres langues éventuelles.
- **Connaître l'entreprise** et appréhender les organigrammes complexes, les missions de chacun et les relations entre services / directions.

