

# **ANNEXE I. a.: RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

## **I – INTITULÉ DU DIPLOME**

Spécialité Accueil - Relation clients et usagers du baccalauréat professionnel.

## **II - CHAMP D'ACTIVITÉ**

### **II.1 DÉFINITION**

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

### **II.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL**

#### **II.2.1 Emplois concernés**

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)

#### **II.2.2. Types d'organisations**

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Si cette fonction est clairement identifiée dans les PME, elle l'est plus rarement dans les TPE. Elle se retrouve, par contre, dans tous les grands groupes, particulièrement aux sièges sociaux et dans les organismes publics.

## **II.2.2. Place dans l'organisation**

Les fonctions d'accueil dépendent souvent des Services Généraux qui ont en charge le contrôle des flux d'entrées et de sorties de personnes dans l'entreprise, la gestion des salles de réunion et du matériel mis à disposition des clients internes (clés, badges, matériel de projection, flotte de véhicules). Selon la structure des entreprises, elles peuvent être également rattachées au département logistique ou au département administratif et financier.

L'accueil peut encore dépendre de la direction des ressources humaines (par exemple, dans le secteur du commerce et de la distribution) et plus rarement, dans le cas de sociétés à forte image, du service de la Communication.

Dans les entreprises de transport, l'agent d'accueil est rattaché à une unité opérationnelle « voyageurs ».

Dans les petites structures, l'agent d'accueil dépend directement du chef d'entreprise.

Le télé conseiller intervient dans un centre d'appel (ou centre de télé conseil) ; il exerce son métier au sein d'une équipe sous la responsabilité d'un superviseur.

## **II.2.3. Environnement économique et technologique de l'emploi**

Les personnes chargées de l'accueil, souvent premiers contacts avec une organisation, contribuent à fixer l'image qui lui sera ensuite associée. C'est ce qui explique que ces fonctions, véritables créatrices de valeur ajoutée, soient aujourd'hui reconnues comme stratégiques.

Le recours à l'externalisation auprès de sociétés spécialisées tend à se développer. Il facilite la gestion des ressources humaines et garantit un personnel qualifié. D'autres entreprises assurent elles-mêmes la formation de leur personnel en ce domaine.

Dans tous les cas, une clientèle et un public exigeants imposent un accueil de qualité et un degré de qualification de plus en plus élevé.

Les fonctions d'accueil recourent aux outils téléphoniques évolués et aux outils informatiques fixes ou nomades comportant des logiciels bureautiques, une messagerie électronique et des logiciels internes spécifiques à l'accueil.

L'espace de travail peut se situer :

- dans le hall de l'immeuble (banque d'accueil, accueil multi-sociétés),
- dans l'entrée des locaux ou à un étage, au sein d'un bureau ou en « espace ouvert »,
- sur une plate-forme d'accueil (hall de gare, aéroport),
- sur une zone délocalisée (hall d'exposition, lieu « événementiel »)

L'environnement, de même que les missions confiées, ont des incidences sur les conditions économiques de l'emploi (salaire, primes de mission, avantages).

## **II.2.4 Conditions générales d'exercice**

### **Conditions de travail**

Les conditions de travail sont très variables, le plus souvent à temps plein quand l'accueil est assuré par l'entreprise elle-même, avec des horaires adaptés à ses heures d'ouverture.

Les entreprises prestataires d'accueil offrent une grande diversité de postes et de durées hebdomadaires de travail. Une partie de ces postes est à temps partiel afin de couvrir des plages horaires d'ouverture de l'accueil importantes dans les entreprises clientes.

Dans certaines situations, la fonction peut être soumise à des contraintes de mobilité (événementiel, agent itinérant(e) ou volant(e)).

L'activité de certaines sociétés nécessite la présence d'un(e) hôte(sse) d'accueil le samedi, voire le dimanche et sur des horaires de nuit, après 21 h (événementiel, transport).

Les horaires de travail sont soit fixes, soit variables, soit en alternance, selon un rythme prédéfini contractuellement.

Dans les entreprises de transport, les horaires peuvent être décalés.

Les prestations en événementiel sont généralement des missions ponctuelles, sur un ou plusieurs jours, y compris le week-end (notamment dans le cadre de salons).

### **Autonomie et responsabilité**

Le fonctionnement de l'accueil est défini par des procédures et des normes propres à chaque organisation. Le personnel chargé de l'accueil doit s'y référer et les mettre en application, sous le contrôle régulier de son responsable hiérarchique.

Dans les entreprises prestataires, le cahier des charges définit précisément les activités et les procédures. De ce fait, la marge de manœuvre est généralement limitée.

Dans le domaine du transport, les agents chargés de l'accueil travaillent parfois dans un milieu moins encadré.

Dans tous les cas, le sens de l'initiative reste nécessaire pour faire face aux situations imprévues.

### **Attitudes et comportements**

L'attitude, le comportement et la tenue (port d'un uniforme par exemple) de la personne chargée de l'accueil sont en adéquation avec l'image que l'entreprise souhaite véhiculer. De plus, quel que soit le secteur d'activité, les fonctions de l'accueil exigent outre, la maîtrise de l'expression écrite et surtout orale (élocution) ainsi que l'usage d'un vocabulaire professionnel, des compétences comportementales spécifiques :

- un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress) ;
- le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité) et de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).

La fonction exige d'être à l'écoute des attentes et des réclamations des clients ou des usagers. Compte tenu de leur diversité, il est nécessaire d'identifier rapidement la catégorie d'interlocuteurs et le type de demandes afin d'adopter une posture, un registre de langage et plus généralement afin de s'adapter à toute situation.

Le sens de l'initiative et de l'anticipation, la médiation et une gestion de premier niveau des situations problématiques (premier niveau de réponse et orientation vers les personnes compétentes) permettent de faire face à des situations délicates ou de les prévenir. Ces compétences apparaissent comme un complément indispensable au sens du service.

L'adhésion à la culture de l'entreprise rend plus efficace l'exercice de la fonction.

### **Maîtrise d'une langue étrangère**

Le personnel chargé de l'accueil a, ou peut avoir, des contacts avec des personnes étrangères (clients, fournisseurs, touristes, salariés de l'entreprise). La maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable : niveau conversationnel, compréhension et expression orales voire écrites. La maîtrise d'une seconde langue étrangère est un avantage.

### **Utilisation des technologies**

Pour réaliser les tâches qui lui sont attribuées, le personnel d'accueil doit savoir utiliser les équipements suivants :

- standard téléphonique (poste opérateur),
- matériel nomade (téléphonie et billetterie mobiles),
- télécopieur,
- copieur multifonctions,
- ordinateur,
- machine à badges,
- machine à affranchir,
- caisse enregistreuse...

Il doit maîtriser les logiciels bureautiques, de courrier électronique ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salles de réunion, agenda partagé) propres au métier. Il doit également savoir utiliser, selon les travaux confiés, les applications propres à l'entreprise (intranet, logiciel de gestion commerciale, logiciel de traitement d'enquêtes).

## **II.2.5 Évolution de l'emploi**

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, à la nature et aux activités de l'organisation.

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants :

- Au cœur d'une organisation :
  - responsable d'équipe ;
  - responsable de standard ;
  - assistant(e) spécialisé(e).
  
- Au sein d'une entreprise prestataire d'accueil :
  - responsable de site ;
  - hôtes(se) volant(e) ;
  - chargé(e) de qualité ;
  - formateur ;
  - chargé(e) de planning des hôtes(ses) volant(e)s.

Dans un certain nombre d'organisations, l'évolution de l'emploi se concrétise par :

- un enrichissement des tâches confiées, progressivement en fonction des capacités de son titulaire ;
- un accroissement des qualifications, reconnu par la réussite à un examen (ou concours de la fonction publique) après une période de formation et conduisant par exemple vers des missions d'assistant(e) spécialisé(e) ou de manager d'équipe.

Les télé-conseiller(ère)s peuvent avoir des opportunités de postes de superviseur(e) ou de formateur(trice) des personnes nouvellement embauchées dans les centres d'appels.

## **III - ACTIVITÉS**

## ACTIVITÉ A1

### L'ACCUEIL EN FACE A FACE

#### A1.1 La première phase de l'accueil

- T1.1.1 La prise de contact.
- T1.1.2 Le filtrage.

#### A1.2 La réponse à la demande

- T1.2.1 L'analyse de la demande
- T1.2.2 Le traitement de la demande :
  - L'information.
  - L'orientation.
  - Le conseil
- T1.2.3 L'assistance et la prise en charge
- T1.2.4 La gestion de l'attente.
- T1.2.5 La prise en note et la transmission de messages.

#### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

- T1.3.1. La prise de congé

#### Conditions d'exercice

##### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**
  - bases de données
  - annuaire internes, organigramme
  - manuel de procédures, charte d'accueil
  - consignes de filtrage
- **Équipements et logiciels**
  - micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
  - matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
  - logiciels bureautiques, de gestion de bases de données, de messagerie et de réservation
  - machine à badges
- **Tenue vestimentaire :**
  - uniforme ou tenue adaptée
  - badge

##### Liaisons fonctionnelles

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et, de manière ponctuelle, avec l'ensemble des personnes qui se présentent à l'accueil.*

##### Autonomie, responsabilité

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

#### Résultats attendus

- Répondre et donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs en prenant en compte leurs spécificités et en respectant la procédure d'accueil et de contrôle d'accès et les consignes de sécurité et de filtrage.
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### A2.1 La prise de contact téléphonique

- T2.1.1 La réception des appels entrants et internes.

### A2.2 Le traitement des appels

- T2.2.1 La qualification, le filtrage.
- T2.2.2. Le transfert des appels.
- T2.2.3 Le conseil aux appelants
- T2.2.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente
- T2.2.5 La prise en note de messages et leur transmission.
- T2.2.6 La prise de rendez-vous
- T2.2.7 La prise de congé.

### Conditions d'exercice

#### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles:**

- bases de données
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures, charte d'accueil, consignes de filtrage

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda électronique) et logiciels de gestion de bases de données et de réservation

#### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et de manière ponctuelle avec les appelants.*

#### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation, ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

### Résultats attendus

- Répondre, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des appelants, les informer et orienter leur appel afin de leur donner satisfaction en un temps optimum, dans le respect de la procédure et des consignes spécifiques
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A3

### LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

#### A3.1 La gestion de l'espace de travail

- T3.1.1 La préparation de l'environnement de travail
- T3.1.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente)
- T3.1.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens

#### A3.2 Le suivi des activités d'accueil

- T3.2.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers.
- T3.2.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil.

#### A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

- T3.3.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- T3.3.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil

### Conditions d'exercice

#### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données
- annuaires interne et professionnel, organigramme
- manuel de procédure, charte d'accueil, consignes de filtrage
- fiches produits/services, documentation commerciale à destination des clients ou usagers

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, logiciel de gestion de bases de données), logiciels de traitement d'enquêtes et de réservation, applications spécifiques de gestion des flux
- matériels d'agencement et signalétique

- **Tenue vestimentaire:**

- uniforme ou tenue adaptée

#### Liaisons fonctionnelles

Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec l'ensemble des personnes devant être identifiées à l'accueil.

#### Autonomie, responsabilité

Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.

### Résultats attendus

- Contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil
- Contribuer à la continuité et à l'efficacité du service d'accueil
- Disposer d'informations fiables
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de personnes
- Remonter des statistiques sur les flux en temps voulu
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A4

### LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

#### A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

- T4.1.1 La préparation de la vente.
- T4.1.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire.
- T4.1.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.

#### A4.2 L'après-vente

- T4.2.1 Le traitement et le suivi des réclamations
- T4.2.2 Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation

### Conditions d'exercice

#### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données (clients)
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures (ventes, SAV)
- documentation produits, argumentaires, plan d'appel téléphonique

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda partagé), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciels de réservation, logiciel de gestion commerciale ou PGI
- équipements spécifiques aux centres d'appels

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

#### Liaisons fonctionnelles

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil et de la vente, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec les clients qui se présentent.*

#### Autonomie, responsabilité

*Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes. Il prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations de vente. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie (gestion des conflits).*

### Résultats attendus

- Donner une information fiable sur l'offre,
- Conclure la vente,
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur.

## ACTIVITÉ A5

### LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL

#### A5.1. La gestion du courrier, des plis et des colis

- T5.1.1 Le traitement des courriers prédéfinis
- T5.1.2 La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée
- T5.1.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ

#### A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes

- T5.2.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel
- T5.2.2 La gestion des demandes de prestations de services externes

#### A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel

- T5.3.1 Le suivi des commandes
- T5.3.2 La réception de la livraison

### Conditions d'exercice

#### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles :**

- annuaires professionnels, organigramme
- manuel de procédures
- documentation nécessaire aux réservations

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda numérique), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciel de réservation de moyens (salle de réunion, matériel...)
- machine à affranchir

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

#### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil ou du secrétariat, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et les collaborateurs.*

#### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes.*

*Le personnel d'accueil prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie.*

### Résultats attendus

- Effectuer les tâches annexes dans leur intégralité, dans le respect des échéances et à la satisfaction des personnes.
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de l'organisation.