

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.1. TRAVAIL DE BUREAU

7.1.2. AGENT(E) D'ACCUEIL

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 09 octobre 2001

LE METIER

L'agent(e) d'accueil est un terme générique désignant les personnes qui, dans une entreprise, une administration, un centre hospitalier, une association, ...

- reçoivent, identifient, orientent des visiteurs (des clients, usagers, spectateurs) et des communications téléphoniques ;
- contrôlent, dans certains cas, l'accès ;
- classent ou vérifient des documents administratifs courants ;
- assurent dans certains cas la commercialisation de produits et de services spécifiques à l'entreprise.

Selon la taille de l'entreprise ou le secteur d'activité, le profil professionnel de l'agent(e) d'accueil peut également comporter des tâches relevant du réceptionniste-téléphoniste ou de l'encodeur.

Il est à noter que la maîtrise de la langue orale est ici indispensable.

Le métier s'exerce en principe dans un hall de réception, seul ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels ou acoustiques) et la diversité des demandes à satisfaire nécessitent une vigilance permanente. Les fonctions d'accueil dans des domaines particuliers (hôtellerie, tourisme, spectacles, salons, ...) peuvent comporter des horaires variés et de nuit. Pour certaines entreprises où les échanges internationaux et la fréquentation de publics étrangers sont fréquents, la connaissance du néerlandais et de l'anglais de base est indispensable.

Note sur le doute exprimé par la Commission Consultative quant au degré d'employabilité de ce profil.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ACCUEILLIR UN INTERLOCUTEUR (CLIENT, VISITEUR, USAGER D'UN SERVICE, ETC.) EN FACE A FACE.	1.1. Aménager un espace d'accueil attrayant	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier une implantation du mobilier et de l'équipement adapté à la fonction d'accueil. • Identifier le « style maison ». • Choisir une décoration adaptée au « style maison ».
	1.2. Appliquer les usages du service (de l'entreprise, de l'administration) en matière d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc. • Situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de la société (du service administratif).
	1.3. Identifier les visiteurs, leur remettre éventuellement un badge d'accès, les orienter,	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les formalités administratives pour la réception des visiteurs. • Maîtriser les techniques générales d'accueil.
	1.4. S'enquérir de l'objet de leur visite.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'amabilité. • Mener un entretien oral précis en français. • Mener un entretien oral sommaire en néerlandais et en anglais. • Prendre en note les éléments essentiels de la demande. • Maîtriser le vocabulaire courant spécifique au secteur dans lequel s'exerce l'emploi (médical, commercial, fiscal, administratif, etc.).
	1.5. Prendre contact avec le service (la personne) demandé(e) par le visiteur.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les services (les personnes) dans l'organigramme et leur localisation. • Identifier les compétences des différents services (personnes) afin d'orienter le visiteur.
	1.6. Traiter des plaintes verbales simples.	<ul style="list-style-type: none"> • Interpréter correctement les raisons d'une plainte. • Identifier les services (personnes) susceptibles de les traiter.

	1.7. Exécuter les formalités administratives liées à l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter éventuellement les listes d'inscription. • Identifier les documents à remettre au visiteur (badge, documentation administrative, catalogue, etc.). • Le cas échéant, délivrer des services payants (vignettes, timbres, formulaires courants, etc.).
	1.8. Actualiser l'agenda central.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures prescrites pour la notation des absences du personnel, le contrôle des entrées et sorties (personnel et visiteur). • Gérer un agenda écrit selon les instructions. • Utiliser un logiciel de gestion d'agenda (par exemple Outlook) : consultation, encodage.
2. ASSURER LE SERVICE DU TELEPHONE	2.1. Recevoir et acheminer des appels téléphoniques.	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser l'environnement d'un poste téléphonique. • Appliquer le protocole d'accueil téléphonique (formule d'accueil, usages). • Identifier le correspondant, l'objet de l'appel, les éléments d'information indispensables. • Prendre en note les éléments essentiels de l'appel. • Rédiger un mémo pour transmettre l'information à un tiers. • Maîtriser le vocabulaire courant spécifique au secteur dans lequel s'exerce l'emploi (médical, commercial, fiscal, administratif, etc.). • Utiliser les fonctions d'un combiné et d'un central téléphonique (comprendre le mode d'emploi, décoder les pictogrammes). • Appliquer les procédures d'acheminement des appels en interne (mettre en attente, filtrer, annoncer, transmettre). • Distinguer les services offerts par les opérateurs de téléphonie (programmation d'un rappel automatique, mise en mémoire de numéros, déviation, téléconférence, etc.). • Soigner son élocution. • Cf. 1.3. • Cf. 1.4. • Cf. 1.8.

	2.2. Etablir des communications téléphoniques.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer le protocole téléphonique. • Mener un entretien oral précis en français. • S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication (appel d'un correspondant, commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignement, etc.). • Fournir des explications claires relativement aux raisons de l'appel, à la demande. • Préparer des messages précis pour un répondeur téléphonique et/ou une boîte vocale. • Soigner son élocution.
	2.3. Traiter des plaintes téléphoniques simples.	<ul style="list-style-type: none"> • Interpréter correctement les raisons d'une plainte. • Identifier les services (personnes) susceptibles de les traiter.
	2.4. Utiliser les sources d'information.	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter les sources d'information mises à sa disposition (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires) : identifier le mode de classement, interpréter les abréviations et pictogrammes, trouver rapidement une information. • Tenir à jour des utilitaires personnels (adresses, coordonnées téléphoniques, fax, e-mails, etc.).
	2.5. Gérer des banques de données simples.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des bases de données simples (fichier d'adresses, tarifs, caisse, stock de bureau, etc.).
3. ASSUER LE TRAITEMENT DU COURRIER.	3.1. Trier, inscrire et distribuer le courrier entrant (lettres, colis).	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures relatives à la réception du courrier (enregistrement, photocopies éventuelles, contrôle des pièces jointes). • Respecter les règles de confidentialité. • Identifier le(s) destinataires sur la base d'un organigramme.

<p>3.2. Expédier le courrier régulier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures relatives à l'envoi du courrier (enregistrement, photocopies éventuelles). • Compléter les récépissés de dépôt d'envois normaux et spéciaux (listing de dépôt du courrier ordinaire, recommandés, port payé par le destinataire, envois contre remboursement, envois express, imprimés). • Appliquer les normes d'affranchissement (envois normalisés ou non, colis, imprimés, revues, vérification du poids, application des tarifs postaux en vigueur, utilisation des machines à cacheter, à peser, à affranchir). • Utiliser les formats adéquats d'enveloppes. • Respecter la disposition standardisée de l'adressage.
<p>3.3. Recevoir et expédier des fax et des e-mails.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser correctement les fonctionnalités du télécopieur. • Appliquer les procédures d'envoi et de réception du Netscape Courrier. • Respecter les règles de confidentialité.
<p>3.4. Expédier par l'intermédiaire de sociétés privées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principales sociétés privées de routage. • S'informer de leurs prix. • Compléter les documents d'envoi. • Identifier les avantages et inconvénients des différents modes de transmission de l'information (courrier, télécopie, e-mail).
<p>3.5. Tenir à jour des fichiers d'adresses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter, saisir, modifier les données d'un fichier.
<p>3.6. Classer et archiver des documents (procédés manuels et informatiques).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les types courants de documents (commerciaux, administratifs, financiers, fiscaux). • Appliquer des techniques d'archivage (manuelles, informatisées). • Appliquer les systèmes de classement courants (alphabétiques, numérique, chronologique, alphanumérique, etc.). • Indexer, signaler un classement (tous types de documents).

	3.7. Préparer l'envoi de mailings.	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les adresses d'un mailing à partir d'instructions. • Utiliser les fonctionnalités d'une base de données. • Transférer dans un carnet d'adresses.
	3.8. Réaliser l'envoi de mailings.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure de sélection d'une lettre type et de création de formats d'impression (étiquettes, enveloppes).
4. ASSURER DES TRAVAUX ADMINISTRATIFS DE PREMIER NIVEAU	4.1. Utiliser les fonctionnalités courantes d'un équipement informatique.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la notion de système d'exploitation. • Appliquer les procédures d'utilisation des commandes externes et internes, d'installation d'options par défaut, de création de fichiers, d'utilisation des commandes, de personnalisation de la configuration, de gestion du disque dur, etc. • Eliminer les virus informatiques présents dans les fichiers. • Interpréter les messages d'erreur.
	4.2. Saisir des textes ;	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les principales fonctions d'un traitement de texte (disposition et modification de textes, création de tableaux, fusion de textes avec des données provenant d'autres fichiers et de dossiers). • Utiliser le clavier principal et numérique d'un ordinateur avec une dextérité et une rapidité professionnelle. • Appliquer une méthode de doigté. • Appliquer la procédure de sélection d'une lettre-type de création de formats d'impression (étiquettes, enveloppes).
	4.3. Saisir des données : mouvements du personnel, congés, absences, plannings, réservations, rendez-vous, hébergements, hospitalisations, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les logiciels adéquats (Excel ou Word). • Transférer des données d'un logiciel à un autre. • Classer des fichiers.
	4.4. Collecter, organiser les informations saisies et le présenter sous forme de documents de synthèse.	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer des fichiers, des graphiques, des tableaux statistiques, des fiches documentaires, des tableaux de bord, etc.

<p>4.5. Participer à la commercialisation des prestations de l'entreprise (administration, service) : par exemple vente de produits boutiques, location de téléphone ou de TV (en milieu hospitalier). Délivrer des services payants (vignettes, timbres, produits financiers) ou gratuits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et encoder des paiements. • Etablir un rapport de caisse en fin de journée. • Appliquer les procédures fixées. • Collationner les documents justificatifs.
<p>4.6. Classer des documents, indexer des classements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents administratifs, financiers, commerciaux et fiscaux courants (factures, bordereaux, bons de commande, déclaration TVA, etc.). • Identifier les différents documents d'un dossier (administratif, médical, commercial, etc.) • Appliquer les systèmes de classement courants. • Indexer, signaler un classement. • Appliquer des techniques d'archivage (manuelles, informatisées).
<p>4.7. Superviser l'ensemble des services internes offerts (clés, courrier, opérations postales, téléphone, bagages).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le visiteur (client) sur les services. • Résoudre les problèmes ponctuels avec efficacité et discrétion. • Utiliser les matériels bureautiques et télématiques.
<p>4.8. Utiliser une photocopieuse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmer la duplication d'un document. • Interpréter correctement un mode d'emploi. • Réagir aux messages d'erreur. • Sortir des transparents, des montages.
<p>4.9. Relier un dossier.</p>	<p>Maîtriser les gestes techniques des différentes reliures (agrafage, toilage, en spirale, plastification, etc.).</p>
<p>4.10. Utiliser un logiciel tableur.</p>	<p>Encoder des données suivant les instructions reçues.</p>
<p>4.11. Participer à la gestion du petit matériel et fournitures de bureau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les stocks de fournitures. • Evaluer les besoins du service. • Vérifier la livraison.

5. PARTICIPER A DES ACTIVITES DE RELATIONS PUBLIQUES	5.1.	Participer à l'organisation d'une manifestation ponctuelle (visite, réunion, conférence, foire, exposition, ...).	<ul style="list-style-type: none"> • Lister, sous la responsabilité d'un supérieur, les tâches à réaliser et le matériel à préparer. • Mettre en place, suivant les instructions, les équipements et supports d'information (tableaux, horaires, transparents, rétroprojecteurs, lecteur vidéo, etc.).
	5.2.	Effectuer des réservations selon les instructions.	
	5.3.	Envoyer les invitations, collationner les réponses écrites et orales.	
	5.4.	Accueillir les visiteurs sur les lieux de la manifestation et, le cas échéant, contrôler les accès.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les visiteurs : vérifier le droit d'accès, délivrer éventuellement un badge. • Appliquer le protocole d'accueil des participants. • Guider les visiteurs vers un service ou vers une personne. • Adopter un comportement adéquat et une tenue irréprochable.
	5.5.	Dresser une table pour le café, le lunch, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'accueil (service des boissons, sandwiches, buffet).
	5.6.	Implanter la signalétique, diffuser des informations publiques selon les consignes ponctuelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les endroits stratégiques d'un espace public (signalétique). • Rédiger le message d'après les instructions écrites et orales. • Choisir une police de caractères. • Disposer le message à l'endroit adéquat (valves, tableaux, panneaux, écran TV, etc.).

6. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE	6.1. Développer des attitudes professionnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Situer son activité dans le champ professionnel (secteur d'activité, spécificité de l'entreprise ou de l'administration, organigrammes, ...). • Identifier le rôle et les interrelations des différents services et éventuellement, des entreprises (services) de l'amont et de l'aval. • Maîtriser le vocabulaire spécifique à l'entreprise ou au service. • Gérer son temps. • Délimiter son travail au sein d'une équipe. • Identifier les limites de sa responsabilité et de ses compétences. • S'inscrire dans une perspective de formation permanente. • Identifier ses droits et ses devoirs comme travailleur.
	6.2. Développer des attitudes déontologiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les normes déontologiques courantes (ponctualité, discrétion, tenue, loyauté, courtoisie, sens du service). • Se soucier constamment de la qualité du service et de la satisfaction du « client ». • Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise. • S'adapter au changement. • Connaître et appliquer les modes habituels de régulation des problèmes.
	6.3. Développer des attitudes relationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Entretenir, au sein d'une équipe, des relations cordiales et conviviales. • S'affirmer. • Maîtriser ses émotions, son stress.