

Fiche de poste : **Hôtesse d'accueil**

Découvrez les principales missions du métier, les salaires, compétences nécessaires et formations pour devenir Hôtesse d'accueil

Hôtesse d'accueil : Formation, salaire, diplôme, rôle – Réseau Pro Santé.

1. DESCRIPTION DU METIER D'HOTESSE D'ACCUEIL

Si la fonction essentielle d'une **hôtesse d'accueil** est la **réception** et l'information du public, ses missions peuvent être très diverses suivant les lieux ou entreprises où elle exerce.

En entreprise, elle oriente les visiteurs dans les locaux, les dirige vers les services compétents, répond aux demandes d'information, effectue des réservations de taxi. Elle joue également très souvent le rôle de **standardiste**, tout en assumant des tâches de **secrétariat** (classement, traitement de texte, mise à jour de fichiers).

Dans les foires et les salons (**hôtesse d'accueil** dans l'événementiel), en plus de l'accueil, elle remplit fréquemment une fonction de démonstratrice ou d'interprète.

Dans les structures touristiques (offices de tourisme, villages de vacances...), elle incite le public à séjourner dans la région, l'informe sur les hébergements, le patrimoine touristique, les animations culturelles et peut effectuer elle-même les réservations d'hôtels ou de spectacles.

Dans l'hôtellerie, c'est elle qui prend en charge les arrivées et les départs, réserve les chambres et donne des renseignements touristiques.

Dans les aéroports, elle est chargée de l'accueil au sol et de l'embarquement des passagers.

Les cinémas font également appel à des **agents d'accueil** pour accueillir le spectateur tout au long de son parcours client, de son entrée jusqu'à sa sortie du cinéma.

Enfin, **dans l'administration** (mairies, ministères...), elle guide les visiteurs dans leurs démarches et les aide dans la rédaction de formulaires.

Dans tous les cas, certaines qualités de base sont exigées : excellente présentation, goût du contact, résistance nerveuse, maîtrise d'au moins une langue étrangère et, bien sûr, courtoisie à toute épreuve.

Souvent, **les hôtes et hôtesse**s sont recrutées le temps d'un salon ou d'une saison. Mais des postes stables existent dans les entreprises et les magasins.

2. ETUDES ET FORMATIONS POUR DEVENIR HOTESSE D'ACCUEIL

Afin d'exercer le métier **d'hôtesse d'accueil** il n'est pas nécessaire de posséder un diplôme. Cependant, il est conseillé d'avoir soit un niveau baccalauréat soit un niveau bac + 2.

Les diplômes concernés pour le niveau bac sont le suivants, un bac pro métiers de l'accueil relation clients et usagers, un bac pro gestion-administrative, un bac pro service aux personnes et aux territoires (SAPAT), ou encore une mention complémentaire accueil et réception.

Les diplômes concernés par le niveau bac + 2 sont les BTS, notamment le BTS tourisme.

Il est également possible de devenir **hôtesse d'accueil** grâce à des formations données par des organismes privés.

La formation est généralement composée d'une partie théorique dans laquelle les techniques professionnelles sont enseignées telles que les techniques d'accueils, de communication ou encore la gestion des conflits. L'anglais est également enseigné ainsi que la bureautique (pack office, internet et...).

De plus, des cours de rédactions, d'organisation et de gestion de l'accueil téléphonique et physique font également partie des enseignements de la majorité des formations au métier d'hôtesse d'accueil.

Enfin, il est également possible de devenir hôtesse d'accueil grâce à la Validation d'acquis de l'Expérience (VAE).

3. POURQUOI DEVENIR HOTESSE D'ACCUEIL

L'hôtesse d'accueil peut exercer sa profession dans différents secteurs d'activités, aussi bien dans le secteur privé que le secteur public.

Il/Elle peut travailler au sein du secteur médical, du secteur commercial, du secteur de l'événementiel, du secteur touristique, ou encore dans des entreprises privées. Mais aussi au sein du secteur administratif, au niveau des collectivités territoriales, des mairies etc...

Il/Elle peut aussi bien exercer à un poste fixe au sein d'une entreprise ou auprès d'un stand au sein d'un salon.

Les heures de travail d'un(e) **hôtesse d'accueil** sont irréguliers et varient également selon le secteur d'activité et le type de structure.

Dans le secteur médical, **l'hôtesse d'accueil** exerce son métier généralement en roulement avec son équipe. **Un(e) hôtesse de caisse** travaille de 08h00 à 16h30 et une de 12 h30 à 20h00.

Dans une entreprise privée **l'hôtesse d'accueil** se plie aux horaires d'ouvertures et de fermetures de la structure. Il/Elle peut travailler de 07 heure à 21 heure.

Ou encore, dans le secteur de l'événementiel **l'hôtesse d'accueil** adapte ses horaires de travail à la durée de l'événement, du salon (congrès, vernissage, festival...).

4. QUALITE ET COMPETENCES POUR DEVENIR HOTESSE D'ACCUEIL

Lors de l'entretien d'embauche le candidat doit posséder un projet professionnel et doit être en capacité de pouvoir l'expliquer à son interlocuteur. Il doit présenter ses motivations et mettre en avant les compétences et les qualités suivantes.

L'hôtesse d'accueil doit faire preuve de qualités humaines et relationnelles.

Il/Elle est la première image de l'entreprise, il/elle doit donc posséder une tenue soignée et présentable. Il/Elle doit posséder un grand sens du contact, des capacités de communication et d'écoute, ainsi qu'une très bonne élocution.

L'hôtesse d'accueil doit faire preuve de respect, de courtoisie, de diplomatie et de politesse envers les patients, les visiteurs, les clients. Il/Elle doit être polyvalent(e), attentif(ive), discret(e) et organisé(e).

Il/Elle doit être disponible, réactif(ive) et efficace dans son travail.

De plus, **l'hôtesse d'accueil** doit être en mesure de contrôler ses émotions et son stress.

5. SALAIRE D'HOTESSE D'ACCUEIL

La rémunération de **l'hôtesse d'accueil** varie selon le secteur d'activité et le type

de structure dans lesquels il/elle exerce.

Au sein du secteur administratif, **l'hôtesse d'accueil** perçoit en début de carrière environ **1 135 € net par mois**.

Au sein des salons et du secteur de l'événementiel, **l'hôtesse d'accueil** est rémunérée(e) selon un forfait journalier qui peut être égal à deux fois le salaire moyen.

Puis, au sein d'une entreprise privée, le salaire est d'environ **1 800 € brut par mois**.

6. BRUTS EN MOYENNE

Au sein du secteur médical, **l'hôtesse d'accueil** perçoit un salaire entre **1 453 € brut par mois et 2 250 € brut par mois**.

7. LES MISSIONS REALISEES PAR L'HOTESSE D'ACCUEIL

L'hôtesse d'accueil a pour mission principale d'accueillir physiquement et téléphoniquement, d'orienter et de renseigner les personnes venues visiter sa structure. Il/Elle connaît parfaitement la structure pour laquelle il/elle exerce son métier et informe les personnes et répond à leurs éventuels questionnements.

Au sein du secteur médical, **l'hôtesse d'accueil** a pour mission d'accompagner le patient et ses proches et de garantir la bonne mise en relation entre le patient et l'hôpital.

Ensuite, viennent s'ajouter d'autres missions selon le secteur d'activité.

Dans le secteur du commerce **l'hôtesse d'accueil** a pour mission également de promouvoir le produit.

Dans le secteur du tourisme, **l'hôtesse d'accueil** peut également être un guide pour les visiteurs.

Ou encore, dans le secteur de l'événementiel les missions de **l'hôtesse d'accueil** varient selon l'événement (vernissage, festival, congrès...). Il/Elle peut également distribuer des flyers, assurer le vestiaire, ou bien attribuer des badges.

De plus, **l'hôtesse d'accueil** peut se voir confier des tâches administratives, telles que le tri et/ou la rédaction du courrier.

8. LES EVOLUTIONS DE CARRIERES D'HOTESSE D'ACCUEIL

Il existe une multiplicité de possibilité d'évolution de carrière pour **un/une hôtesse d'accueil** selon le secteur d'activité.

Il/Elle peut devenir secrétaire, chef d'équipe de réception, assistant(e) administratif(ive) ou encore assistant(e) des ressources humaines.

L'hôtesse d'accueil peut également évoluer vers des métiers de la communication, du tourisme ou encore de l'hôtellerie.

9. LES ENTREPRISES ET ORGANISMES QUI RECRUTENT UNE HOTESSE D'ACCUEIL

L'hôtesse d'accueil peut travailler dans trois domaines de la fonction publique :

- Dans la fonction publique hospitalière, c'est-à-dire au sein d'un hôpital
- Dans la fonction publique d'Etat, c'est-à-dire au sein d'un service d'accueil de l'armée.
- Dans la fonction publique territoriale, c'est-à-dire au sein d'une commune, d'un département, d'une mairie ou encore au sein d'un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

10. LES TEMOIGNAGES DE NOS HOTESSES D'ACCUEIL

Témoignage d'une hôtesse d'accueil en entreprise

Feï, 24 ans, hôtesse d'accueil en entreprise depuis 7 mois, anciennement hôtesse de salon, nous témoigne de son expérience en tant qu'hôtesse et de ses ressentis.

Quel est ton quotidien d'hôtesse d'accueil en entreprise ?

Feï : Je suis **hôtesse d'accueil** dans une clinique de chirurgie esthétique à Paris mais il faut savoir que je ne travaille qu'à mi-temps les après-midi car je suis étudiante en parallèle. Plus précisément je suis en première année de master sciences du langage. Mon quotidien d'hôtesse d'accueil est de me charger de l'accueil physique et téléphonique des patients. Je m'occupe de la prise de rendez-vous pour les médecins anesthésistes, je remets les courriers et les colis à la direction... De plus, étant donné l'importance de la clientèle étrangère, je m'occupe aussi de la traduction et de l'interprétation en anglais et en arabe car je maîtrise parfaitement ces 3 langues. D'ailleurs, je tiens à vous remercier puisque c'est grâce au site **HotesseJob** que j'ai trouvé ce travail !

Fais-tu ce métier essentiellement pour l'argent que cela te rapporte ou aimes-tu réellement cela ?

Feï : Il est vrai que j'accorde une certaine importance à l'argent que je reçois, je suis étudiante et j'ai donc besoin de cet argent. Cependant, j'aime ce que je fais d'autant plus que cela me permet de pratiquer l'arabe et l'anglais. En outre, ce qui me plaît dans ce métier est le contact avec les gens, le travail en équipe et aussi le cadre agréable et prestigieux du travail.

Selon toi, quelles sont les principales qualités à avoir pour pratiquer ce métier ?

Feï : Tout d'abord je pense au goût du contact, à la prise d'initiative, au fait d'être bien organisé. D'autre part il faut aussi avoir une excellente présentation, une bonne élocution, être ponctuel et disponible. Mais pour moi la qualité la plus importante est celle de pouvoir s'adapter à n'importe quelle situation.

As-tu justement une anecdote à partager où tu as dû faire usage de cette dernière qualité ?

Feï : Une fois, alors que j'étais à l'accueil, une patiente s'est évanouie, son amie est descendue à l'accueil paniquée. Le problème fut que nous n'arrivions pas à contacter l'équipe soignante. Dans ce genre de situation il faut savoir agir efficacement.

Et qu'as-tu fait pour calmer la situation ?

Feï : J'ai commencé par rassurer l'amie de la patiente, en lui conseillant de rester à l'accueil, puis je me suis déplacé aux étages pour prévenir les infirmières qui se sont occupées à temps de la personne évanouie, heureusement.

Penses-tu continuer dans le secteur de l'accueil à la suite de tes études ou préfères-tu te réorienter vers un autre travail ?

Feï : C'est vrai que j'ai pensé à rester dans ce secteur, ça me tente par moment. Mais je pense travailler dans mon domaine car cela a toujours été ma première ambition. Néanmoins la vie est faite de surprises je ne suis pas encore certaine de mon choix. Je suis prête à envisager la possibilité de rester dans ce secteur, mais en évoluant, pour devenir responsable de secteur par exemple, j'aimerais avoir des personnes sous ma responsabilité.

11. LES METIERS RELIES AU METIER D'HOTESSE D'ACCUEIL

Commercial / Commerciale en gares.

Standardiste.

Guichetier chargé d'accueil bancaire / Guichetière chargée d'accueil bancaire.