

## FICHE MÉTIER

# Hôte ou secrétaire d'accueil

FILIERE METIER – **Information et éducation aux patrimoines**FAMILLE – **Accueil**TYPE DE GRAND SITE - **Projet de Grand Site / Phase opérationnelle/ Phase label**

## FINALITÉS DU MÉTIER

L'hôte ou le secrétaire d'accueil accueille et oriente les publics et de les informe sur les missions, le patrimoine, la réglementation et les activités du Site.

Sa fonction très transversale l'amène de l'accueil physique ou téléphonique à la vente de produits boutique ou touristiques ou la gestion de l'hébergement lorsque la structure dispose d'un hébergement (groupes, scolaires, étudiants, chercheurs).

De ce fait, l'hôte ou le secrétaire d'accueil est la première personne rencontrée par le public, il constitue ainsi l'image de marque de l'établissement.

## MISSIONS ET ACTIVITÉS PRINCIPALES

### **Accueillir le public sur place ou par téléphone**

- Oriente le public vers les services ou organismes compétents
- Constitue, actualise et diffuse de l'information et de la documentation
- Réactualise l'affichage d'informations

### **Accueillir les arrivants (si la structure dispose d'un hébergement et de la restauration)**

- Assure l'accueil physique et l'orientation des arrivants
- Paramètre et gère les badges et les clefs et des droits d'accès
- Gère les flux en hébergement et restauration (assure le pointage pour les bilans, édite les statistiques de nuitées, repas)

### **Appliquer les mesures liées à la sécurité des biens et du public**

- Contrôle l'accès des lieux
- Surveille le bon déroulement des visites (sécurité, dégradations, ...)
- Vérifie l'état de propreté de l'espace (notamment sanitaire)
- Peut intervenir en premier secours

### **Encadre occasionnellement l'équipe d'accueil**

- Établit les contrats de vacances avec les guides, recolle les données et contrôle les heures
- Établit des récapitulatifs pour la comptabilité et les fiches de paies

- Forme les saisonniers
- Encadre l'équipe d'accueil

### ***Réaliser des tâches administratives courantes***

- Supervise l'attribution du parc automobile
- Relève les carnets de bords
- Gère le stock de carburant
- Gère l'arrivée et le départ des courriers
- Saisie des documents

## ACTIVITÉS ANNEXES

### ***Gère la billetterie des prestations du Grand Site***

- Perçoit les droits d'entrée des espaces payants
- Ouvre, ferme les caisses et gère le fond de caisse
- Assure les contrôles et les arrêtés de caisse
- Transfère dans un coffre et dépose les recettes à la trésorerie

### ***Contribuer au fonctionnement de la boutique***

- Conseille et oriente le client
- Réalise des ventes (encaissement, emballage)
- Contribue à la gestion du stock
- Contribue à l'agencement de l'espace de vente

### ***Assurer la réservation des groupes adultes et scolaire***

- Renseigne et oriente vers les activités en fonction de type de clientèle (personnes âgées, jeunes, enfants, ...)
- Recueille l'expression des besoins des interlocuteurs
- Établit les devis puis les contrats de prestation et collecte les acomptes
- Recherche des guides adaptés aux demandes
- Prépare les éléments de facture en fonction de l'effectué

### ***Proposer et participer à la réalisation d'évènementiels***

- Évalue la faisabilité d'un projet
- Évalue les besoins
- Passe les commandes aux prestataires
- Contribue à l'organisation effective de l'évènement
- Réalise occasionnellement des visites guidées
- Peut tenir la billetterie de l'espace muséographique ou du site

## COMPÉTENCES REQUISES

### **Connaissances**

- Fonctionnement et réglementation du Site
- Environnement, vie locale et régionale
- Patrimoine naturel et culturel du site
- Offre touristique locale
- Procédures d'accueil type
- Techniques de vente
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Comptabilité
- Langue étrangère

### **Savoir-faire**

- Évaluer les attentes du public
- Accueillir et encadrer des groupes
- Vulgariser des données patrimoniales
- Actualiser ses connaissances
- Adapter son discours à la diversité des interlocuteurs
- Prendre la parole en public
- Adapter son discours à des interlocuteurs variés
- Créer de l'interaction
- S'auto-évaluer
- Se former

### **Capacités**

- Sens relationnel, sens du contact
- Amabilité
- Ecoute, empathie
- Sociabilité
- Ouverture d'esprit
- Pédagogie
- Patience
- Maîtrise de soi
- Adaptabilité

## ÉVOLUTIONS LIÉES AU MÉTIER

Métier sensible aux évolutions des demandes du public et des personnes fréquentant la structure

Métier sensible aux évolutions des organisations internes

## CONDITIONS ET MOYENS D'EXERCICE

Ce métier est sédentaire et réclame une grande polyvalence. Il s'exerce essentiellement devant un écran. Lorsque l'établissement dispose d'une boutique ou d'un espace muséographique ou de visite, l'hôte ou le secrétaire d'accueil peut exercer directement au contact du public.

Le métier subit une très forte saisonnalité, liée aux flux touristiques et scolaires, de ce fait les plages horaires sont soumises à une variation dans l'année, la période estivale étant souvent la plus chargée.

Le travail le week-end ne constitue pas une exception, l'organisation d'événementiels peut impliquer du travail nocturne.

Le métier nécessite une bonne connaissance des techniques de premier secours et notamment l'utilisation d'un défibrillateur.

## RISQUES PROFESSIONNELS

Troubles Musculosquelettiques (TMS), station debout, port de charge (boutique)

## CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

### **Niveaux de diplômes**

Métier accessible à partir du niveau Titre Professionnel de niveau V et/ou Certificat de Compétences

Professionnelles (CCP) dans le domaine du secrétariat administratif, de l'accueil touristique.

Il est également possible d'obtenir, par une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le titre professionnel d'agent d'accueil et d'information.

Une première expérience dans la médiation touristique, l'accueil du public, la gestion de groupes constitue un plus.

### **Concours**

Métier accessible à partir du niveau V (Brevet, CAP) sans concours ou avec celui d'adjoint administratif.

## LIENS FONCTIONNELS ET RELATIONNELS

### **Au plan hiérarchique**

Le métier est placé sous l'autorité du Secrétaire Général, du Directeur ou d'un chef de service.

### **Liens fonctionnels et relationnels**

Equipe éducative (guides, chargé d'animation, ...), service de communication, service de promotion touristique, secrétariat général, comptabilité.

### **Au plan opérationnel ou relationnel**

Touristes et visiteurs, offices de tourisme, prestataires de services et fournisseurs

## MÉTIERS CONNEXES ET MOBILITÉ

Hôte ou hôtesse d'accueil dans un espace naturel

Secrétaire ou assistant administratif dans un établissement public

### **Proximité métiers (externe)**

Code ROME : M1601 : Accueil et renseignement

Code RIME : FPEUSA02 : Chargé de l'accueil de de l'information et FPECUL02

Chargé de l'accueil des publics et de la surveillance d'un établissement patrimonial

CNFPT : 06/A/02 : Chargé d'accueil

### **Mobilité (interne)**

Secrétaire ou assistant administratif

Responsable de boutique