

Agent d'accueil et d'information

[code fiche LOG08]

➔ Accueillir, informer et orienter l'utilisateur vers le service concerné

SPÉCIALITÉS ÉVENTUELLES

Accueil physique, accueil téléphonique

EXEMPLES DE POSTES

- Standardiste
- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Chargé d'accueil

CORRESPONDANCES STATUTAIRES

B, C

CORRESPONDANCE AVEC LE RIME

- Chargé d'accueil et d'information

➔ ACTIVITÉS PRINCIPALES

- ▶ Accueillir les différents publics
- ▶ Analyser la demande de l'utilisateur
- ▶ Informer et renseigner l'utilisateur
- ▶ Orienter l'utilisateur vers le service ou l'interlocuteur compétent
- ▶ Guider géographiquement le visiteur vers son interlocuteur (accueil physique)
- ▶ Filtrer l'entrée des visiteurs ou les appels

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Port éventuel de l'uniforme et badge
- Horaires étendus et travail en brigade éventuels

EMPLOIS-TYPES DE DÉBOUCHÉS

- Secrétaire
- Assistant de direction

COMPÉTENCES PRINCIPALES

Connaissances

- Organisation du système éducatif
- Système éducatif et ses enjeux
- Système d'information
- Secourisme
- Langue française
- Techniques d'accueil téléphonique et physique

Compétences comportementales

- Sens relationnel
- Réactivité
- Rigueur / Fiabilité
- Maîtrise de soi

Compétences opérationnelles

- Mettre en œuvre les procédures et les règles
- Utiliser les logiciels ou les applications spécifiques à l'activité
- Transmettre des informations

- Adapter son comportement aux différents types de public
- Savoir gérer les aléas
- Apporter des réponses à des besoins spécifiques
- Assurer une médiation

TENDANCES D'ÉVOLUTION

Facteurs clés à moyen terme (à 3 ans)

- Exigence du public en attente d'un accompagnement personnalisé
- Mise en œuvre des actions d'amélioration liées au référentiel Marianne
- Développement des serveurs vocaux, de l'accueil numérique et des standards intelligents

Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)

- Compétences renforcées en termes de savoir-faire relationnel (formation)
- Traitement des réclamations
- Connaissance renforcée des outils numériques