



17 Juin 2005

[accueil anpe.fr](#) > [Actualités](#) > [À l'affiche](#) >**Actualités**[Opportunités d'emploi](#)[Agenda](#)[À l'affiche](#)[Interview](#)

Les métiers de l'accueil

À c

Le s

Soucieux de leur image, les organismes de tourisme, les organisateurs de manifestations, les administrations, les collectivités et les entreprises attachent une importance croissante à la qualité de leur accueil. Ce secteur offre donc de nombreuses opportunités d'emploi, à condition de bien maîtriser l'anglais.

Accueil événementiel, promotionnel, touristique, en entreprise... Les métiers d'accueil ont connu un essor considérable ces dernières années, car de plus en plus d'entreprises choisissent d'externaliser la fonction accueil. Son réel essor date de la fin des années 1990, période à laquelle les entreprises se sont recentrées sur leur cœur de métier. En 2003, pour la 3e année consécutive, le chiffre d'affaires du secteur a progressé de 10 %, selon le Syndicat National des Prestataires d'Accueil (SNPA).

Dans les administrations et les grandes entreprises, le personnel d'accueil est souvent employé de manière permanente. Mais il est aussi fréquent que les hôtes et hôtesse d'accueil travaillent à la vacation pour des agences spécialisées ou des sociétés d'intérim. Les horaires variables, l'instabilité et les rémunérations qui en résultent (du Smic à 12 € brut de l'heure) en font alors un job d'appoint idéal pour les étudiants. D'autant plus qu'aucun diplôme n'est exigé pour exercer le métier... Mais pour ceux qui n'y voient pas qu'un simple emploi de passage, les possibilités d'évolution sont réelles, à partir d'une année d'ancienneté.

Bonne présentation indispensable

La plupart des sociétés forment elles-mêmes leurs réceptionnistes, standardistes, chargé(e)s d'accueil, hôtes ou hôtesse. La qualification n'est donc pas un critère déterminant d'embauche. En revanche, la maîtrise de l'anglais est essentielle. Vous devez être capable de prendre un message au téléphone et de répondre correctement à votre interlocuteur dans la langue de Shakespeare. Une seconde langue (allemand, italien ou espagnol) constitue un plus, car beaucoup de sociétés ont besoin de standardistes ou d'hôte(sse)s bilingues ou trilingues. Des connaissances bureautiques (Word, Excel, Internet...) sont également appréciées.

Second critère indispensable : une bonne présentation. Les candidat(e)s doivent avoir un look sobre et soigné, ainsi qu'une bonne expression, sans accent trop marqué. Aucun critère de taille ni d'âge ne doit être exigé. La jeunesse est appréciée, mais l'expérience peut aussi s'avérer payante... Enfin, un tempérament calme est nécessaire, car il faut parfois gérer plusieurs lignes téléphoniques à la fois, tout en accomplissant certaines tâches administratives (gestion du courrier, réservation de salles de réunion, établissement de badges d'accès pour les visiteurs...), sans oublier de recevoir les gens avec le sourire !

A noter enfin : si le secteur de l'accueil est encore très largement féminin, il commence néanmoins à se masculiniser. Les hôtes sont de plus en plus appréciés, notamment parce qu'ils peuvent parfois assurer à la fois l'accueil et la sécurité.

[Candidat](#) - [Employeur](#) - [\[Actualités\]](#) - [Partenaires](#) - [ANPE à votre service](#) - [anpe.fr](#)
[Plan du site](#) - [Questions-réponses](#) - [Recherche](#) - [Les sites utiles](#)

[Info trafic](#) - [Contactez-nous](#) - [Informations légales](#) - Copyright © 2005, AN