

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

 Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

HÔTE(SSE) D'ACCUEIL - STANDARDISTE

Fonction Repère groupe

/

Famille professionnelle

Accueil / réception

Classe Elior

/


MA RAISON D'ÊTRE

J'assure l'accueil physique, téléphonique et l'orientation des clients sur le site ainsi que différentes missions annexes.

1 MISSIONS PRINCIPALES


ACCUEIL / ORIENTATION / INFORMATION

- Accueille les collaborateurs, visiteurs, fournisseurs avec le sourire et en respectant les règles liées aux métiers de l'accueil et aux consignes de sécurité du site.
- Les informe, oriente et/ou les invite à patienter dans la zone d'attente.
- Préviens les visiteurs des délais et des conditions de l'attente.
- Prend les messages le cas échéant par le moyen adapté
- Donne les premiers renseignements aux publics concernés.
- Contrôle et vérifie les conditions d'accès au site
- Remet un badge au visiteur si besoin
- Traite les appels entrants
- Filtre et transfère les appels vers les services ou personnes concernées
- Donne les premiers renseignements aux publics concernés


MISSIONS ANNEXES

- Prend connaissance du planning des formations et/ou événements du jour.
- Réserve les salles de réunion et, si nécessaire, prépare le matériel
- Signale au formateur toute annulation ou retard de stagiaire.
- Appelle des taxis à la demande.
- Met à jour l'annuaire téléphonique.
- Met à jour les procédures
- Reçoit plis et colis / dispatche le courrier
- Rédige des courriers administratifs
- Dans certains sites : effectue des tâches propres aux sites (le service de boissons, le tri des déchets papiers au premier niveau, la coordination de certaines prestations..)


REPORTING

- Renseigne et fait évoluer les registres et supports de communication
- Renseigne le rapport d'activité journalier
- Signale et remonte les anomalies à son responsable
- Transmet toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction du client à son N+1
- Est force de proposition pour faire évoluer l'accueil du site

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020



RELATION CLIENTS

- Veille à assurer un bon relationnel avec le client et les usagers du site
- Veille à respecter la confidentialité de l'activité du site et des procédures clients
- Veille à la bonne tenue et à l'entretien du matériel et à l'environnement de travail mis à disposition
- Représente Elior Services FM auprès du client
- Veille à l'entretien de sa tenue et à sa bonne présentation



QUALITÉ SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT

- Applique les procédures internes conformément à la norme ISO 9001. Participe à l'amélioration continue de la prestation
- Applique les consignes de sécurité et de développement durable du client et d'Elior services

2 COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Maîtrise de l'anglais indispensable pour évoluer dans les métiers de l'accueil
- ✓ Issu d'une formation dans le domaine de l'accueil et ou l'hôtellerie
- ✓ Bonne maîtrise des outils informatiques notamment le pack office : Word, Excel, outils de messagerie
- ✓ Compétences rédactionnelles

3 SAVOIR-ÊTRE

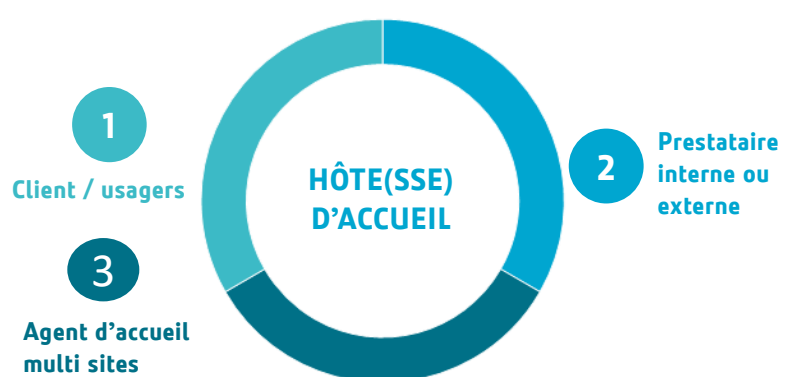
- ✓ Sens du service
- ✓ Excellente présentation et élocution
- ✓ Capacité d'adaptation vis-à-vis des interlocuteurs
- ✓ Sens des relations commerciales
- ✓ Prise d'initiative
- ✓ Organisation, autonomie
- ✓ Rigueur, dynamisme
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Respectueux des consignes de sécurité

4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

RELATIONS HIÉRARCHIQUES



RELATIONS FONCTIONNELLES



RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

5 FORMATIONS

- ✓ Formation dans les métiers de l'accueil ou de l'hôtellerie

6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

HÔTE(SSE)
D'ACCUEIL



HÔTE(SSE)
D'ACCUEIL
RÉFÉRENT(E)

Ce poste peut évoluer vers un poste d'Hôte(sse) d'Accueil Référent(e) en justifiant d'une expérience significative sur chacune des missions du poste. Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».

7 LES ENGAGEMENTS RSE



IMPACTS 

Par Elior Services

NOTRE PLAN POUR MARQUER D'UNE EMPREINTE
POSITIVE L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

En tant que Hôte(sse)d'accueil, je me dois de réaliser ma mission :

- ✓ En veillant au bien être de tous
- ✓ En respectant les consignes
- ✓ En préservant les ressources (eau, électricité,...)

Attention : l'ensemble des éléments contenus dans cette fiche métier n'est pas exhaustif. Chaque métier peut faire l'objet de spécificités selon le secteur d'activité, l'activité du client ou le site. Des missions, compétences, savoir être ou interlocuteurs spécifiques peuvent venir s'ajouter pour s'adapter à l'environnement ou à la situation.