

Agent (e) d'accueil et d'information

RNCP2486 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	324t
Code(s) ROME	M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'agent(e) d'accueil et d'information accueille et renseigne les visiteurs et les correspondants téléphoniques. Il (elle) facilite aussi, en contribuant aux tâches administratives ou logistiques annexes, le fonctionnement quotidien d'une équipe : telles que la production de documents simples à l'aide de la bureautique, le suivi des ressources matérielles courantes, la prise de rendez-vous, les réservations d'hôtels ou de taxis. Il (elle) réalise les différentes tâches de sa mission simultanément, à l'aide des outils bureautiques et de communication, dans un esprit de service. Il (elle) contribue fortement à l'image de marque de l'entreprise.

L'agent(e) d'accueil et d'information exerce son métier seul(e) ou en équipe, au sein d'un service accueil, ou au standard téléphonique, dans tous types d'entreprises. Dans tous les cas, il (elle) doit assurer une présence permanente à son poste de travail.

L'agent(e) d'accueil et d'information doit être capable de faire face à une grande diversité de situations et à des flux de visiteurs et d'appels importants ; il (elle) doit pouvoir aussi traiter simultanément plusieurs tâches et contrôler son niveau de stress.

Selon le secteur d'activité, les horaires de travail peuvent se situer dans des amplitudes larges.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

1. ACCUEILLIR, ORIENTER ET INFORMER LES VISITEURS ET GERER LE TRAFIC TELEPHONIQUE DE L'ENTREPRISE

Accueillir, orienter et informer les visiteurs du service ou de l'entreprise.

Gérer le trafic téléphonique de l'entreprise.

Prendre et restituer des messages selon des consignes permanentes ou ponctuelles.

2. CONTRIBUER, SUR LE PLAN LOGISTIQUE ET ADMINISTRATIF, AU BON FONCTIONNEMENT D'UNE EQUIPE OU D'UN SERVICE

Tenir à jour les agendas et les plannings et participer à l'organisation des déplacements des collaborateurs.

Suivre les équipements et les fournitures de bureau d'un service.

Rédiger, saisir et mettre en forme des documents courants sur consignes.

Veiller à la bonne organisation et au bon fonctionnement de son poste bureautique.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'agent(e) d'accueil et d'information travaille dans tous types d'entreprises (privées, publiques, associatives) et de secteurs professionnels. Il (elle) peut aussi être employé(e) par un prestataire spécialisé dans les services d'accueil en entreprise.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Types d'emplois accessibles : Agent(e) d'accueil.

Agent(e) d'information.

Hôte(sse) d'accueil.

Standardiste.

Hôtesse) d'accueil.

Standardiste.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 727 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	41 769
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	37 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/2486/>