

Chargé(e) d'accueil

RNCP28739 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1703, M1601, G1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	05/08/2020

Certificateur(s)

ECOLE FR HOTESSE ET DE TOURISME - EFHT · SIRET : 48336413900020

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Premier contact du/de la visiteur/euse ou du/de la correspondant/e au téléphone, le/ la Chargé(e) d'accueil est la vitrine de l'entreprise sur l'extérieur. Il/elle occupe un poste clé en représentant l'entreprise et en incarnant ses valeurs : Il/elle doit donc être en mesure de comprendre et de s'adapter au fonctionnement, à l'image et à la philosophie de l'entreprise. Le/la Chargé(e) d'accueil se charge également de l'accueil des salariés/es de l'entreprise et représente un lien solide entre les collaborateurs/trices.

Il/elle prend en charge des publics variés.

Esprit de service, sourire, écoute, rigueur dans le relationnel, sens de l'organisation et savoir-être face à l'imprévu sont les compétences indispensables du responsable d'accueil.

En charge de l'accueil physique et téléphonique, le/la responsable d'accueil est également amené(e) à travailler sur de nombreuses missions administratives de support : affranchissement et gestion du courrier, transmission des messages, rédaction et diffusion de notes internes, réservation de billets et organisation de voyages, gestion des stocks, commandes de fournitures, enregistrement et gestion des badges des visiteurs/euses.

Le métier de l'accueil ne s'exerce généralement pas à vie, il est donc indispensable de favoriser l'évolution des agents/es d'accueil en leur apportant les compétences nécessaires pour prendre la responsabilité d'un pôle accueil.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification se décline en 3 blocs de compétences décrits plus bas :

1. Accueillir et orienter les visiteurs
2. Gérer des tâches administratives
3. Superviser et coordonner des équipes

Blocs de compétences

RNCP28739BC01 — Gérer des tâches administratives annexes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Ecrire des courriers, des emails, des notes en français et en anglais

– Prendre les rendez-vous pour des collaborateurs – Réserver des voyages, des prestations de déplacement (train, avion, hôtels, véhicules de location, taxis) – Collecter, Affranchir, trier et distribuer le courrier – Gérer les plannings de réservation de salles de réunion

– Gérer la logistique des salles (matériel informatique, configuration de la salle) – Elaborer et mettre à jour un cahier de consignes

Modalités d'évaluation :

Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques – L'élaboration d'un écrit professionnel en langue française et en langue anglaise

Modalité de la certification :

Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 2

RNCP28739BC02 — Superviser et coordonner des équipes du service d'accueil

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Veiller au respect de l'image de l'entreprise et de sa culture – Planifier les activités des membres de l'accueil – Elaborer les plannings – Former les nouveaux arrivants – Assurer l'interface et le reporting avec la direction – Gérer les conflits en interne et en externe

Modalités d'évaluation :

Etude de cas pratique

+ présentation orale d'un rapport d'activité dans la fonction d'accueil - + jeu de rôle d'une simulation de management

Modalité de la certification :

Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 3

RNCP28739BC03 — Accueillir et orienter des visiteurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Assurer l'accueil physique et téléphonique – Renseigner et orienter les personnes selon leur besoin – Contrôler l'accès et la circulation des personnes – Actualiser les informations mises à disposition du public – Prendre et transmettre un message – Préparer et remettre les supports d'accueil aux visiteurs – Réaliser et délivrer des badges

Modalités d'évaluation

:

Etude de cas « Techniques professionnelles d'accueil » - Analyse d'une situation d'accueil avec préconisation de solutions + jeux de rôle sur une simulation d'accueil en anglais et en français / Dossier « enquête métier » - Présentation orale

Modalité de la certification :

Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 1.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Responsable du Service Accueil, peut être employé dans tous types d'entreprises, privées ou publiques, de tous secteurs d'activité.

Principalement des hôtels et des établissements recevant du public (gares, aéroports, centres de formation, et grandes entreprises).

Les fonctions peuvent également être exercées dans le cadre de manifestations et événements ponctuels, comme des foires, des salons, ou des réceptions.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé/e d'accueil; hôte/ hôtesse d'accueil; réceptionniste; chef/fe hôte/hôtesse

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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)	2 538 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) 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) S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	105 614
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	56 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, APPRENTISSAGE

Président : directrice de l'EFHT

Membres : 3 professionnels/les / 2 représentants/les de l'école

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Président : directrice de l'EFHT

Membres : 3 professionnels / 2 représentants de l'école

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Président : directrice de l'EFHT

Membres : 3 professionnels/les / 2 représentants/es de l'école

COMPOSITION DU JURY — VAE

Président : Professionnel/le

Membres : 2 professionnels/les / 3 représentants/tes de l'école

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 05/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP14248

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28739/>