

Hôte(sse) d'accueil et relation visiteurs

Famille  ANIMATION ET RELATION VISITEURS

Autres intitulés

Animateur(trice) d'accueil

Réceptionniste culturel(le)

Guide d'accueil

Chargé(e) d'accueil

Guichetier(ère)

Agent(e) d'accueil

Code(s) ROME associés

Accueil touristique

Particularités



Métier en contact avec le public



Pic saisonnier

L'hôte(sse) d'accueil et de relation visiteurs est le métier phare des sites de loisirs, de divertissement et de culture : il/elle est le premier contact avec le public. L'hôte(sse) assure un accueil en toute sécurité pour plonger les visiteurs dans l'univers thématique du site, et partage des informations précieuses avec le public pour garantir l'expérience de visite la plus fluide possible.

L'hôte(sse) est présent tout au long du parcours de visite : à l'entrée pour assurer la billetterie et l'accueil dans le site, tout au long de la visite pour orienter et renseigner les visiteurs, à la sortie pour gérer au mieux les flux de visiteurs.

Ce métier s'adresse à des personnes qui aiment le contact et qui souhaitent être actives tout au long de la journée. Une bonne condition physique, des qualités d'adaptation et une posture à la fois chaleureuse et professionnelle sont importantes pour rendre chaque visite inoubliable.

• Principales compétences métiers

Savoir-être professionnels

Etre à l'écoute des visiteurs et se rendre disponible

Faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité

Proposer des solutions adaptées au contexte

Travailler en équipe

Compétences techniques

Accueillir, orienter, informer un visiteur

Identifier et traiter une demande

Procéder à l'encaissement des titres d'accès (billets d'entrée, parking)

Contrôler des titres d'accès

Contrôler l'accès et la circulation des personnes

Prévenir et résoudre les conflits en appliquant les consignes de l'entreprise

Prendre en charge le traitement des réclamations

Communiquer les informations de base pour son poste en anglais

Maîtriser les informations du site utiles aux visiteurs (orientation, horaires...)

Evaluer la satisfaction des visiteurs

• Accès à l'emploi

Niveau d'expérience requis

Une expérience préalable dans les métiers de l'accueil est un plus mais pas indispensable.

Formations obligatoires

Pas de formations obligatoires identifiées

Formations appréciées

Titre Professionnel (TP) Chargé d'accueil touristique et de loisirs

Bac Professionnel Métiers de l'accueil

Mooc disponibles et ressources utiles

 MOOC "Assurez l'accueil des publics", disponible sur OpenClassrooms