**Hôte(sse) d'accueil et relation visiteurs**

Date de publication :13/09/2024

**Familles de métiers**

Animation et relation visiteurs

**Lieux et segments d’activités**

* Parcs d'attractions et parcs aquatiques
* Parcs à thème et parcs ludo-pédagogiques
* Activités intérieures
* Musées et sites culturels
* Patrimoine et sites naturels

**Autres intitulés**

* Animateur(trice) d'accueil
* Réceptionniste culturel(le)
* Guide d'accueil
* Chargé(e) d'accueil
* Guichetier(ère)
* Agent(e) d'accueil

**Définition du métier**

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 thématisé 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.

**Particularités**

* Métier en contact avec le public
* Pic saisonnier

**Code ROME**

Accueil touristique

**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.

**Formation appréciée**

* 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