

Référentiel de compétences

Agent d'accueil (m/f)

Références :

ROME : 12 112 Agent / agente d'accueil
PQ/CCPQ : 7.1.2. Agent(e) d'accueil
Profil sectoriel : CEFORA réceptionniste-téléphoniste
REM : Agent d'accueil (en cours de validation) – Téléphoniste (1211203)
COROME : 1211B Préposé à l'accueil et à l'information

Appellations associées :

- Auxiliaire administratif et d'accueil
- Employé administratif d'accueil
- Hôtesse au sol
- Huissier – portier
- Préposé à l'accueil
- Préposé à l'accueil – téléphoniste
- Réceptionniste
- Réceptionniste - téléphoniste
- Standardiste - téléphoniste
- Télédistributeur
- Téléphoniste
- Téléphoniste – préposé à l'accueil
- Téléphoniste - réceptionniste
- Téléphoniste – secrétaire
- Téléphoniste – standardiste

Définition du métier :

L'agent(e) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques en utilisant les techniques d'information et de communication.

L'agent(e) d'accueil peut aussi exécuter des tâches administratives courantes, en utilisant divers outils bureautiques.

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
AGAC	Référentiel de compétences	Document officiel	2013_10_23	Page 1 sur 3

1. LISTE DES ACTIVITES - CLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Gérer l'accès des clients et visiteurs à l'organisation	01.01	Identifier les clients / visiteurs et la raison de leur venue
		01.02	Appliquer les procédures d'enregistrement propres à l'organisation
02	Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs	02.01	Appliquer les techniques générales d'accueil
		02.02	Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l'organisation
		02.03	Répondre à la demande exprimée
03	Réceptionner, filtrer et distribuer des documents.	03.01	Identifier les différents services / personnes de l'organisation
		03.02	Appliquer les procédures de traitement des documents propres à l'organisation
04	Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants	04.01	Utiliser le combiné ou central téléphonique
		04.02	Appliquer les techniques générales d'accueil téléphonique.
		04.03	Identifier le correspondant et l'objet de l'appel.
		04.04	Identifier les activités et compétences des différents services / personnes de l'organisation
		04.05	Appliquer les procédures d'acheminement des appels en interne
		04.06	Répondre à la demande exprimée.
05	Synthétiser et transmettre des messages	05.01	Restituer les éléments pertinents d'un message oralement, à l'aide de l'outil informatique ou par écrit
		05.02	Appliquer les procédures de transmission des messages propres à l'organisation
06	Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues	06.01	Encoder des données à l'aide de l'outil informatique ou par écrit
		06.02	Exécuter les diverses opérations liées au traitement des documents
		06.03	Préparer l'expédition du courrier

2. CONDITIONS D'ACCÈS A L'EMPLOI (si elles existent) :

Néant

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
	Référentiel de compétences	Doc. officiel	2013_10_23	Page 2 sur 3

3. DÉCOUPAGE EN UNITÉS DE COMPÉTENCE

UC 1	Intitulé de l'Unité de compétence n°1 : Accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique, et assurer les tâches administratives courantes	
	AC 01	Gérer l'accès des clients et visiteurs à l'organisation
	AC 02	Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs
	AC 03	Réceptionner, filtrer et distribuer des documents.
	AC 04	Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants
	AC 05	Synthétiser et transmettre des messages
	AC 06	Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
	Référentiel de compétences	Doc. officiel	2013_10_23	Page 3 sur 3