

Posté par: formations-concours

Publiée le : 13/11/2008 15:22:11

L'hôtesse d'accueil renseigne et oriente les visiteurs ou les clients. Aux missions d'accueil proprement dites s'ajoutent souvent des tâches de réception téléphonique ou de secrétariat.

Description des tâches / conditions de travail Si la fonction essentielle d'une hôtesse d'accueil est la réception et l'information du public, ses missions peuvent être très diverses suivant les lieux ou entreprises où elle exerce. En entreprise, elle oriente les visiteurs dans les locaux, les dirige vers les services compétents, répond aux demandes d'information, effectue des observations de taxi. Elle joue également très souvent le rôle de standardiste, tout en assumant des tâches de secrétariat (classement, traitement de texte, mise à jour de fichiers). Dans les foires et les salons, outre l'accueil, elle remplit fréquemment une fonction de démonstratrice ou d'interprète.

Dans les structures touristiques (offices de tourisme, villages de vacances), elle incite le public à sejourner dans la région, informe sur les hébergements, le patrimoine touristique, les animations culturelles et peut effectuer elle-même les observations d'hôtels ou de spectacles.

Dans l'hôtellerie, c'est elle qui prend en charge les arrivées et les départs, réserve les chambres et donne des renseignements touristiques. Dans les aéroports, elle est chargée de l'accueil et de l'embarquement des passagers. Enfin, dans l'administration (mairies, ministères), elle guide les visiteurs dans leurs démarches et les aide dans la rédaction de formulaires. Dans tous les cas, certaines qualités de base sont exigées : excellente présentation, goût du contact, réactivité nerveuse, maîtrise au moins une langue étrangère et, bien sûr, courtoisie à toute épreuve. Souvent, les hôtesses sont recrutées le temps d'un salon ou d'une saison. Mais des postes stables existent dans les entreprises et les magasins.

A savoir : l'hôtesse d'accueil n'est que très rarement un emploi à vie. Il faut donc prévoir des possibilités de reconversion. À **Salaires / revenus** Selon qu'elle travaille dans l'administration ou dans une entreprise privée, une hôtesse d'accueil débute généralement à un salaire à hauteur du SMIC 1 280,- brut mensuel. Quand elle est recrutée pour une foire ou un salon, elle touche un forfait journalier très variable en fonction du salon.

Dans une entreprise une hôtesse, avec de l'ancienneté, peut gagner 1 800,- brut mensuels.

Evolution professionnelle Les possibilités de reconversion sont grandement facilitées si l'hôtesse d'accueil possède un bon niveau de culture générale et de connaissances linguistiques. Les orientations peuvent en effet conduire à différents métiers du tourisme, de l'hôtellerie, du commerce ou du secrétariat. À **Etudes / formations** Il est possible d'être recrutée sans qualification. Mais posséder un diplôme est néanmoins fortement conseillé pour pouvoir évoluer ensuite. Les diplômes recommandés sont :

- le bac pro services (accueil, assistance, conseil),
- la mention complémentaire (MC) accueil-réception,

- le BTS animation et gestion touristiques locales.

Certaines entreprises engagent des jeunes filles munies d'un diplôme de secrétariat, BEP ou bac pro.

A noter : les écoles privées d'hostesses sont très nombreuses. Or, ces écoles ne sont ni contrôlées ni subventionnées par l'Etat. Conséquences : elles sont libres de leurs critères de recrutement et de leur pédagogie. Les frais de scolarité sont parfois élevés. Il est indispensable de s'informer au préalable, notamment auprès des anciens élèves. La moitié de ceux-ci réussissent le BTS.