# AGENT D'ACCUEIL/VENTE

© Les Moises

## PROFIL

Bonne présentation
Sens du relationnel
Gestion du stress et des tensions
Curiosité et ouverture d'esprit
Anticipation et diplomatie

## COMPETENCES REQUISES

Assurer une assistance au plan logistique et administratif
Respecter les procédures
Pratiquer au moins une langue étrangère, dont l'anglais
Maîtrise des outils de billeterie

## FONCTIONS

Accueil et information
Vente de billetterie
Secrétariat

## PRESENTATION

Comme son homologue du tourisme, il doit être prêt à répondre à toute demande. Premier interlocuteur physique ou téléphonique des clients, l'agent d'accueil représente l'image de son site nordique. Sa prestation doit donc être irréprochable et demande du professionnalisme.

Généralement embauché par le site nordique et officiant dans le bâtiment d'accueil nordique, son rôle s'articule principalement autour de cinq axes :

- Information
- Accueil/Conseil
- Vente
- Secrétariat
- Entretien

## ACCES/FORMATION

Remplir cette fonction demande avant tout un certain état d'esprit. Il existe peu de préparations spécifiques au métier d'agent d'accueil mais on peut repérer trois possibilités :

- Certains sont de véritables autodidactes et possèdent naturellement les qualités requises.
- D'autres sont issus de formations des secteurs du tourisme, de la bureautique, du commerce et de l'hôtellerie qui donnent de bonnes bases et de très bons réflexes. Il reste aux postulants à s'emparer de l'identité et de l'offre montagne/nordique pour gagner en crédibilité.
- Consciente de l'enjeu, la formation de pisteur secouriste nordique comporte un module dédié à l'accueil.

## EMPLOYEURS

Selon la taille du domaine skiable, les personnels recherchés ont plus ou moins de polyvalence. Un grand site embauchera de « vrais » agents d'accueil tandis qu'un site plus modeste organisera son accueil avec un rôle accru des pisteurs secouristes nordique.

## POSTE DE TRAVAIL

Le travail se déroule principalement dans un ERP (établissement recevant du public). L'agent est en contact direct avec le public, généralement en banque d'accueil, donc en position debout prolongée. Les horaires correspondent aux horaires d'ouverture au public en intégrant en plus le temps de préparation d'ouverture et de fermeture. L'activité nécessite de travailler régulièrement le samedi, le dimanche voire les jours fériés.

## EVOLUTION

Possibilité d'évoluer vers le poste de responsable accueil (voir fiche métier dédiée).