

AGENT D'ACCUEIL**Définition du métier type**

L'agent d'accueil assure la réception, l'orientation et la première information des usagers du service public.

Activités essentielles

- Reçoit les usagers et s'enquiert de leur demande.
- Renseigne directement ou oriente vers la personne ou le service compétent .
- Indique les voies d'accès en fonction de la signalétique existante.
- Reçoit, transmet ou réoriente les appels téléphoniques.
- Réceptionne le courrier , transmet les messages écrits ou oraux .
- Le cas échéant , tient à jour un tableau d'affichage et délivre des documents d'information.
- Assure l'ouverture et la fermeture des accès aux bâtiments.
- Surveille l'accès aux bâtiments et équipements et prévient le service compétent en cas d'incident .
- Veille à l'application des consignes de sécurité dans les lieux publics.

Compétences techniques et savoir-faire (être capable)

- Communiquer avec divers interlocuteurs.
- Analyser une demande et renseigner de façon simple et précise.
- Faire appliquer les règles et consignes de sécurité.
- Aider les personnes en difficulté.
- Utiliser les matériels de communication.

Connaissances associées

- Maîtrise de l'expression orale et de l'expression écrite courante.
- Maîtrise des circuits techniques et administratifs de l'unité d'affectation.
- Connaissance de l'organisation interne de l'unité administrative et de son environnement institutionnel .
- Connaissance des règles , dispositifs et consignes de sécurité.
- Notions sur les principes de fonctionnement des outils de communication.

Domaines d'application

Standard.

Connaissances spécifiques associées

Manipulation d'un standard téléphonique
Méthode de recherche des correspondants.
Méthode de gestion du temps d'attente.

Lieu d'exercice

- rectorat.
- inspection d'académie.
- établissement d'enseignement scolaire
- établissement d'enseignement supérieur

**Conditions de travail
ou spécificités liées au métier**

-
-
-
-