

Attaché à l'accueil · Attachée à l'accueil

1 / Appellations voisines et métiers connexes

Appellation voisine : Chargé-e de l'accueil
Métier connexe : aucun

2 / Missions et activités du métier

Missions

- L'attaché-e à l'accueil assure l'accueil, l'orientation et l'information des visiteurs et des utilisateurs du lieu, en période d'ouverture du lieu.

Activités

- Accueille, oriente et informe le public en face-à-face, par téléphone, par courriel...
- Accueille les utilisateurs du lieu et facilite leur accès aux lieux et aux équipements.
- Conseille le public sur les activités du lieu.
- Actualise les informations disponibles dans l'espace d'accueil.

3 / Responsabilités

- Il-elle répond à toute demande extérieure ou la transmet au-à la collègue concerné-e.
- Il-elle est le premier contact du public.

4 / Compétences

Compétences spécifiques

- Repérer les publics, les utilisateurs du lieu, les invités et professionnels d'un spectacle, les parties prenantes d'un spectacle.
- Repérer les membres des équipes aptes à répondre aux diverses demandes du public.
- Se tenir informé-e de la programmation de la structure et de ses contenus.
- Répondre oralement et par écrit aux questions du public sur les conditions d'accueil du public et sur la programmation de la structure.

Compétences transversales

- Accueillir toute personne.
- Prendre des mesures appropriées aux situations conflictuelles.
- Mettre en œuvre les règles d'admission dans le lieu dans le respect des consignes d'hygiène, de sécurité et de sûreté.
- Utiliser toutes les fonctionnalités d'un standard téléphonique.
- Analyser une demande formulée en direct ou dans une messagerie et y apporter une réponse adaptée.
- Transmettre des informations oralement et par écrit dans un langage correct et approprié.
- Créer et entretenir des relations avec l'ensemble des équipes du lieu.

5 / Place dans l'organigramme des emplois

- Il-elle travaille sous l'autorité du-de la directeur-trice adjoint-e, de l'administrateur-trice, du-de la secrétaire général-e, du-de la responsable de l'accueil, voire du-de la directeur-trice de la communication et des relations avec le public.
- Il-elle travaille en relation avec tous les services de l'entreprise.

6 / Positionnement catégoriel

Attaché-e à l'accueil	
Convention collective nationale des entreprises artistiques et culturelles (IDCC 1285)	Filière Communication - Relations publiques - Action culturelle / Salarié-e employé-e du groupe 6
Convention collective nationale des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090)	Filière Accueil - Commercialisation - Communication / Salarié-e employé-e qualifié-e du groupe 2
Convention collective nationale des entreprises techniques au service de la création et de l'événement (IDCC 2717)	Sans objet

7 / Parcours possibles pour exercer le métier

Une expérience professionnelle de l'accueil d'usagers dans d'autres secteurs que le spectacle vivant peut être utile.

La formation professionnelle initiale et continue contribue également à préparer à l'exercice du métier d'attaché-e à l'accueil, principalement de niveau IV, généralistes ou sectorielles, par exemple dans le domaine du tourisme ou de l'événementiel. L'attaché-e à l'accueil pourra également développer ses compétences au travers d'actions de formation professionnelles ciblées, spécifiques au spectacle vivant ou transversales.

8 / Éléments de variabilité selon le secteur, l'organisation de l'entreprise...

Les métiers de l'accueil s'exercent dans les lieux de diffusion de spectacles, qu'ils soient pérennes tels que des salles de spectacles ou temporaires tels que des festivals. Il peut être amené à communiquer en une ou plusieurs langues.

Lorsque le poste d'attaché-e à l'accueil est à temps partiel il peut être complété par d'autres activités de billetterie, de production, d'administration..., afin de fidéliser le-la salarié-e.

9 / Le métier demain

Les postes d'attaché-e à l'accueil se développent.

L'attaché-e à l'accueil doit adapter son activité aux évolutions des réglementations des établissements recevant du public et des protocoles de sécurité des publics et de sûreté.