



Agent (e) d'accueil

Famille : GESTION DE L'INFORMATION
Sous-famille : Accueil et orientation des personnes
Code métier : 40F20

▶ Information générale

Définition :

Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherché.
Répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le public et / ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature

Autres appellations :

Hôte(sse) d'accueil

Spécificités :

Standardiste

▶ Activités

- Accompagnement ou recherche de personnes dans les locaux, lieux internes (services, lieux de prise en charge.) ou externes
- Accueil des personnes (patients, usagers, familles, etc.)
- Contrôle d'identité des visiteurs
- Information et conseil à des tiers (agents, patients, familles, etc.) dans son domaine d'activité
- Recueil / collecte de données ou informations spécifiques à son domaine d'activité
- Remise de badges, laissez- passer, dossier d'accueil, plans d'accès, etc.

▶ Savoir-Faire

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Gérer ses émotions, son stress
- Identifier / analyser des situations d'urgence et définir des actions
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
- Renseigner des personnes au regard de son métier
- S'exprimer en face -à- face auprès d'une ou plusieurs personnes
- S'exprimer en public
- Se repérer et s'orienter dans l'espace

▶ Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Accueil téléphonique	Connaissances opérationnelles



Communication / relations interpersonnelles	Connaissances opérationnelles
Droit des usagers du système de santé	Connaissances générales
Géographie et topographie de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Gestion du stress	Connaissances générales
Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes	Connaissances générales
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances opérationnelles

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Connaissances générales :

Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales.

Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

Informations complémentaires

Relations professionnelles les plus fréquentes :

Usagers pour toute réponse à des demandes d'information, de renseignements

Correspondances statutaires éventuelles :

Adjoint administratif hospitalier

Passerelles :

Agent de gestion administrative