



Etude sur le métier de l'accueil
physique & téléphonique

Région Grand Est

Juillet 2021

L'environnement de travail au cœur de la performance



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE

Notre cabinet Geximm Solutions spécialisé dans l'ingénierie-conseil et la formation des métiers de l'Environnement de Travail a réalisé une étude auprès d'agent(e)s d'accueil, travaillant au sein de grandes entreprises de la Région Grand Est.

Notre objectif est de donner la parole aux hôtes et hôtesse d'accueil afin de mieux connaître leur métier souvent peu reconnu à sa juste valeur.

Ils/Elles représentent pourtant les premiers ambassadeurs d'une entreprise lors d'un accueil physique ou téléphonique.

Nous allons donc mettre en lumière ce métier qui est un maillon important de l'Environnement de Travail.



L' Accueil Physique & Téléphonique

PRÉAMBULE : Panel de l'étude

185 grandes
entreprises
du Grand Est



Effectif moyen des entreprises interrogées : 365 personnes



Profil des entreprises par nombre d'employés : 10% < à 100, 17% entre 100 et 200, 42% entre 200 et 500, 16% entre 500 et 1000, 10% > 1000



Répartition géographique : 44 % dans le Bas-Rhin, 22 % dans le Haut-Rhin, 18% en Moselle, 16 % en Meurthe-et-Moselle



Répartition par Chiffre d'affaires : 26 % < 100 m€, 40 % entre 100 et 200 m€, 20% entre 200 et 500 M€, 14 % > à 500 M€

PRÉAMBULE : Profil des personnes interrogées

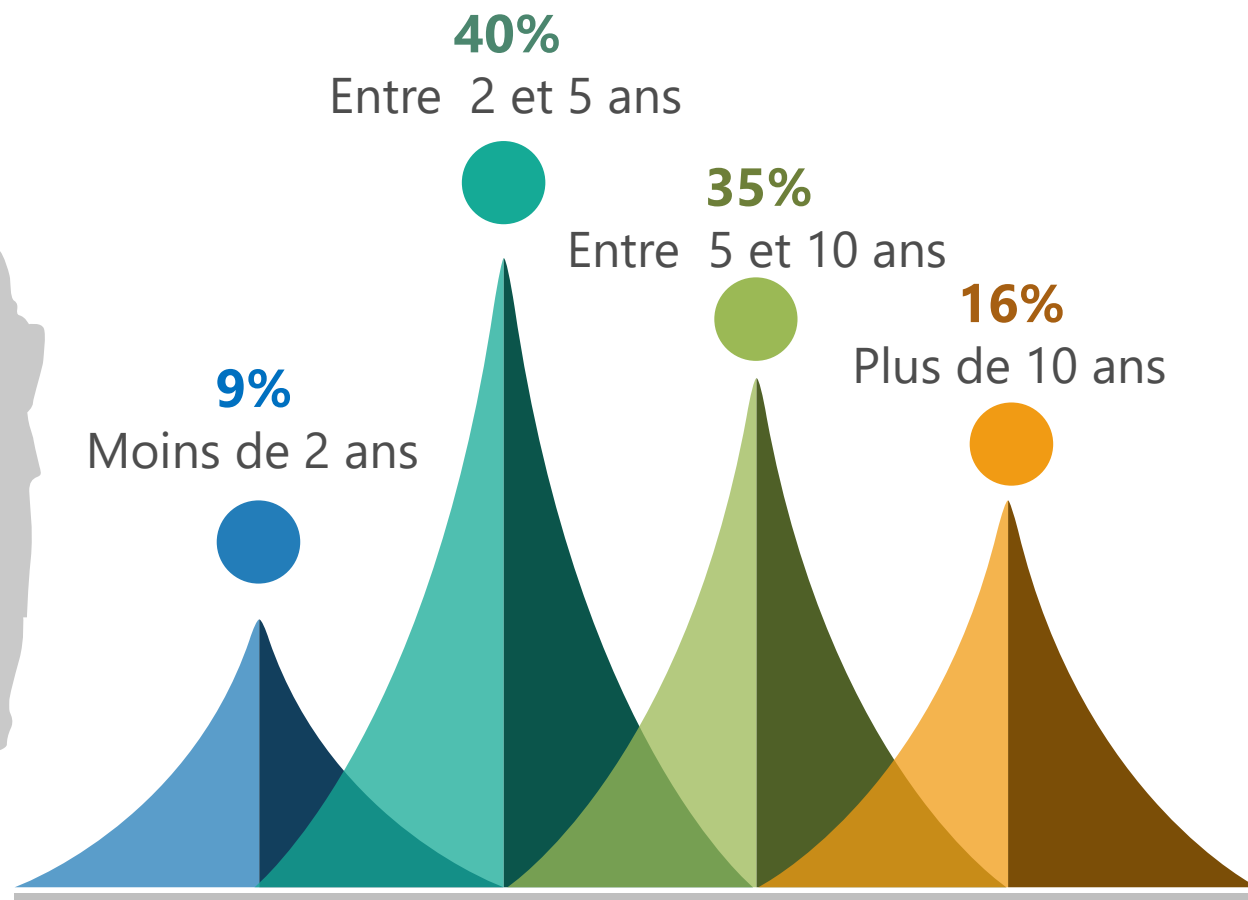


89,36 % de femmes

10,63 % d'hommes

L'accueil est encore un métier très féminin

PRÉAMBULE : Profil des personnes interrogées



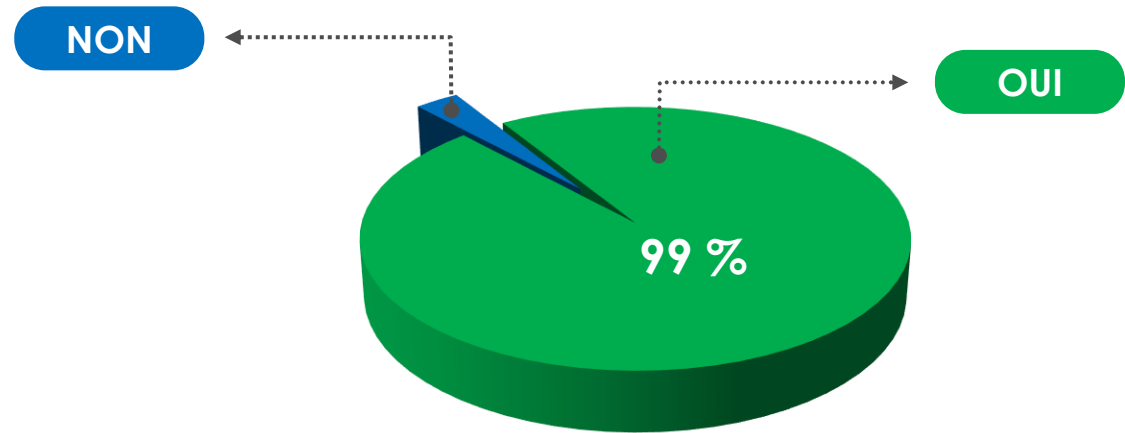
L'ancienneté dans le métier de l'accueil



01

L'activité des hôte(sse)s

Les missions de l'hôte(sse)s d'accueil



Faites-vous simultanément l'accueil physique et téléphonique ?



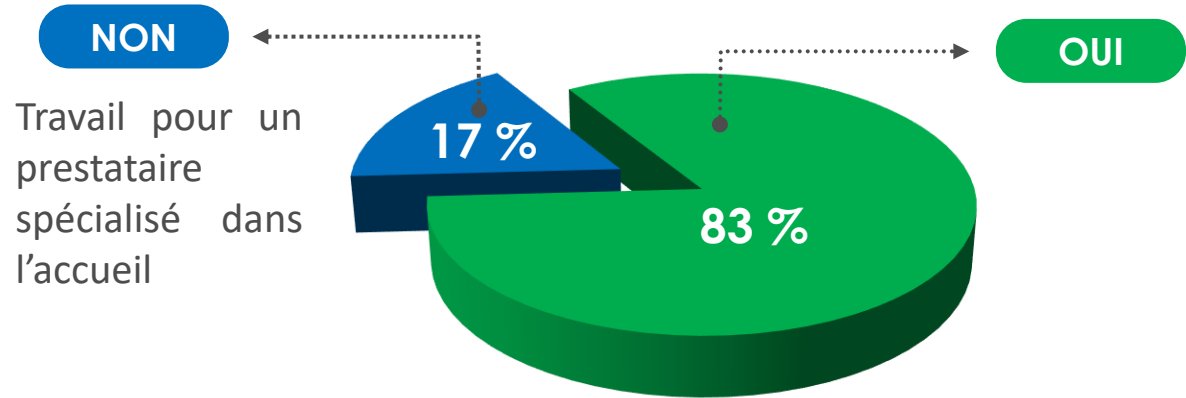
1
Les tâches administratives |
Faire du secrétariat |
La réservation de salles, taxi,...

2
Gérer le courrier

3
Autres :
La facturation |
La caisse |
La traduction |
Assistante RH

Quelles sont les autres missions qui vous sont confiées ?

L'organisation de la prestation d'accueil

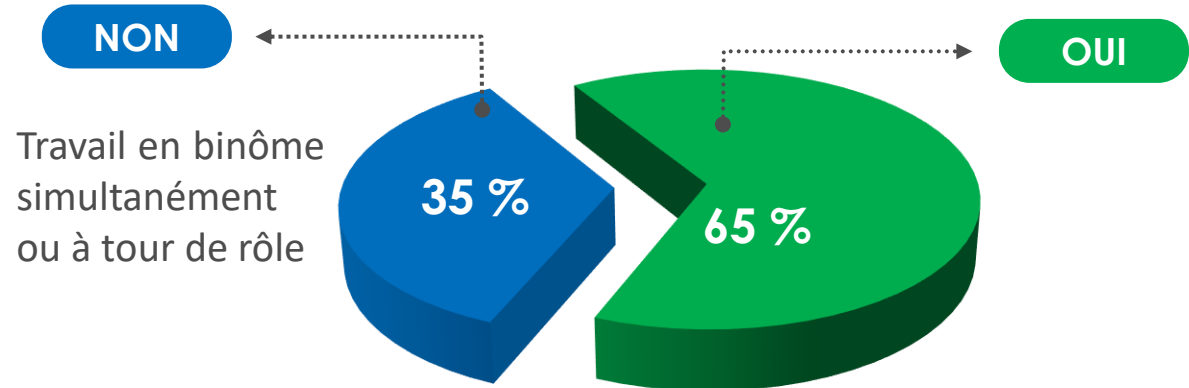


Êtes-vous employés de l'entreprise dans laquelle vous exercez votre fonction?

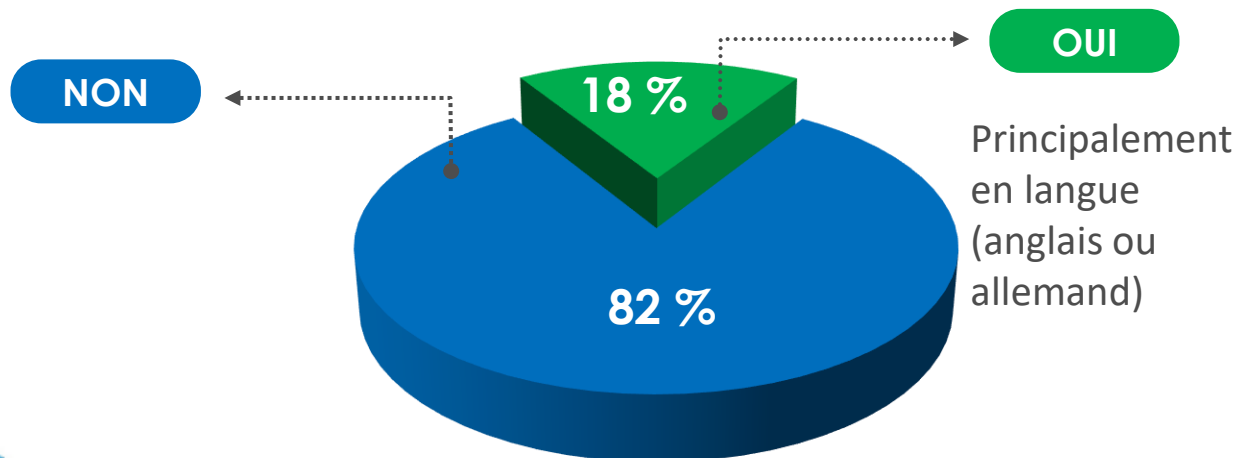


De quel service dépendez-vous?

L'organisation de la prestation d'accueil



Êtes-vous seul(e) à occuper la fonction au sein l'entreprise ?



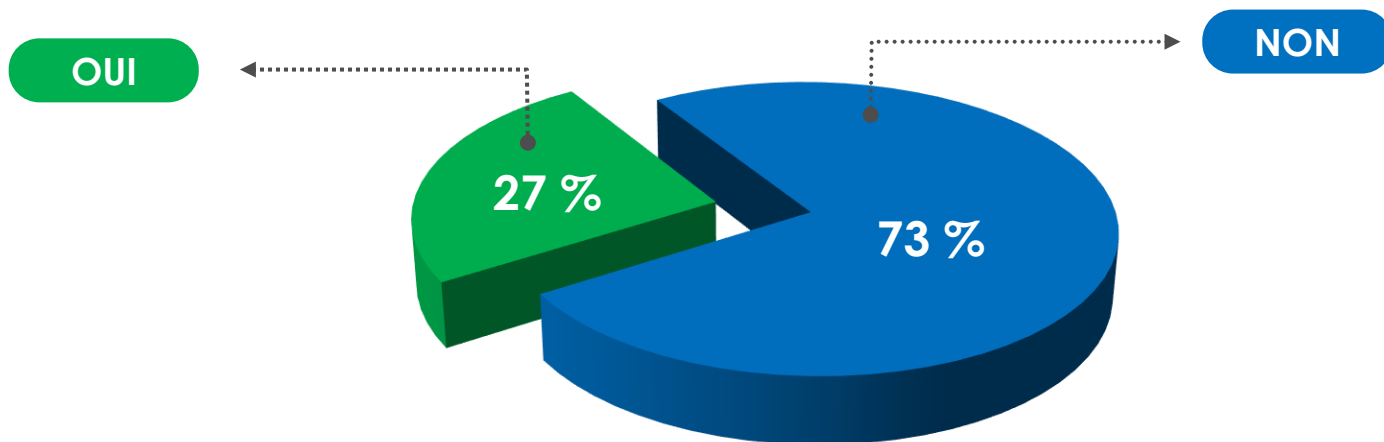
Avez-vous suivi des formations au cours de ces 3 dernières années ?



02

Verbatim des hôte(sse)s d'accueil

Trouvez-vous que votre métier est devenu plus compliqué avec la crise sanitaire ?



Les employés de l'accueil face au COVID-19

Quels conseils donneriez-vous à une personne qui débute dans le métier?

01

Être souriant(e) |
Être de bonne humeur

02

Être patient(e) |
Être Calme

03

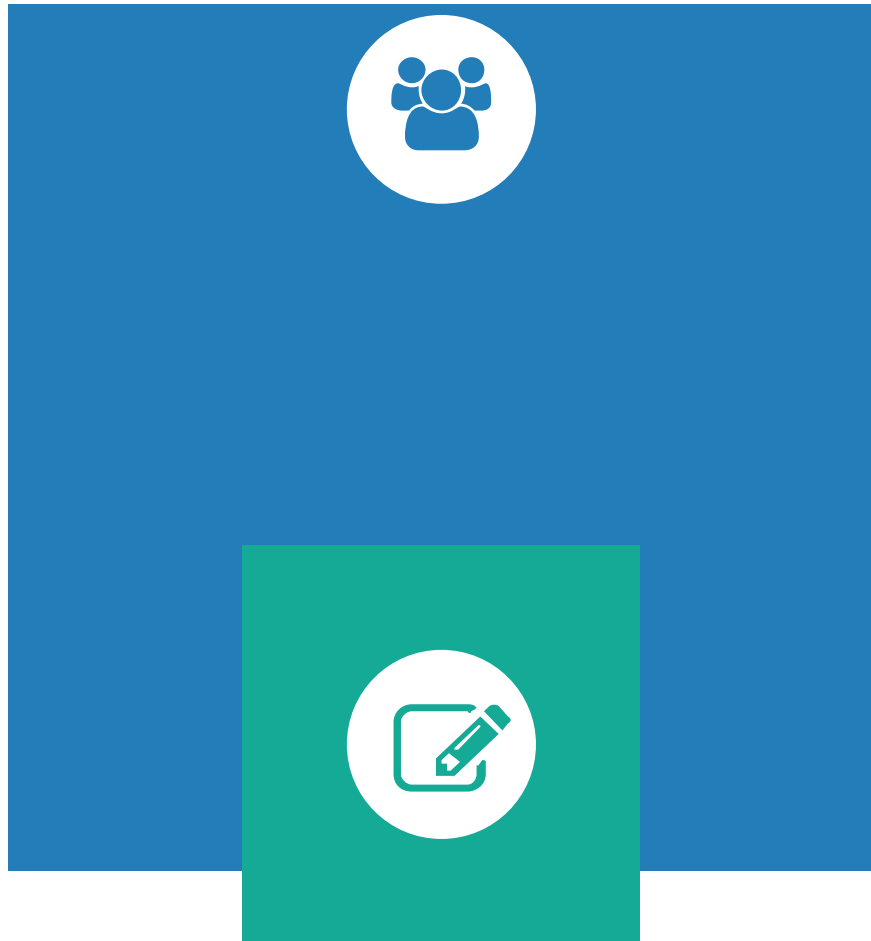
Être courtois (e) |
Être poli(e) et avenant(e) |
Respecter son interlocuteur

04

Savoir-être à l'écoute



Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ?



01

Le contact | L'échange | Le relationnel

02

Autres : orienter les clients |
la polyvalence du poste



Qu'aimez-vous le moins dans votre métier ?





03

Synthèse de l'étude

Les enseignements de cette étude

**La prestation d'Accueil
Physique et
Téléphonique est un
métier réalisé
principalement par des
femmes**

01

**Le COVID-19 n'a pas
dégradé les conditions
de travail des agents
d'Accueil**

03

**Les hôte(sse)s d'Accueil
ont reçu très peu de
formations spécifiques
à leur poste**

05

**Les entreprises du
Grand Est sollicitent
très peu la sous-
traitance**

**Les employés sont très
attachés à leur métier et
conscients des enjeux et des
difficultés de leur fonction**

Pour notre cabinet, cette étude permettra d'ajuster le contenu pédagogique de la formation dédiée aux agent(e)s d'accueil : mettre à disposition des stagiaires une boîte à outils (gestion des situations délicates, communication adaptée à l'interlocuteur ...), faire un suivi personnalisé pour répondre aux préoccupations de chacun(e), intégrer des modules en e-learning ...



GEXIMM

SOLUTIONS

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
AU COEUR DE LA PERFORMANCE

www.geximm-solutions.fr
contact@geximm-solutions.fr