

Agent d'accueil : le maillon fort

Interview avec

Carole Bridoux,
Yasmina Maaz,

*agents d'accueil à la direction
des sports de la ville de Reims*

et **Maud Naudin,**
*agent d'accueil à la piscine
des Thiolettes de Reims.*



Quelles sont les qualités d'un agent d'accueil?

CB: Être aimable et à l'écoute. Il faut avoir de la patience et savoir répondre rapidement. Il faut orienter convenablement des gens très différents et avec des besoins très variés.

YM: Être aimable, courtoise et avoir le sourire. Il faut aimer le contact et avoir un bon relationnel. Et puis avoir toujours une allure soignée.

MN: D'abord la courtoisie, l'amabilité et puis l'efficacité. Donner le maximum pour pouvoir renseigner notre interlocuteur et aussi donner des informations sur les autres équipements de la direction des sports.

Comment votre métier a-t-il évolué?

CB: L'accueil n'est plus seulement un accueil physique mais aussi un accueil téléphonique et « informatique ». Toute la journée, je suis appelée pour des demandes par téléphone. Nous avons de plus en plus de demandes par email.

YM: Aujourd'hui c'est un vrai métier! Auparavant il fallait simplement répondre au téléphone et recevoir les clients. Cela nécessite de nouvelles compétences. Nous sommes amenées à faire suivre les informations, à transférer les messages et à travailler avec les nouveaux réseaux (internet par exemple).

MN: C'est à la personne en place de faire évoluer son

métier en sachant s'adapter et avoir toujours en tête que nous sommes à ce poste pour satisfaire les demandes.

Qu'est-ce qui est le plus important dans votre travail?

CB: La mission d'accueil est essentielle: nous sommes le premier maillon, l'entrée vers la direction des sports. Nous devons savoir renseigner et orienter toutes les demandes qui peuvent être exprimées.

YM: L'accueil doit refléter le professionnalisme de notre direction. Nous sommes le premier lien entre l'usager et la direction. Un bon accueil et de bons renseignements conduisent à la fidélisation du client et à la venue de nouveaux.

MN: Nous devons avoir une connaissance de l'ensemble des activités des équipements (lieux, activités, ouvertures...). Le plus important, c'est d'être capable de s'adapter à toutes les situations. Par exemple: si l'ouverture est à 8 heures, et qu'on s'aperçoit qu'il y a foule à l'extérieur et que tout est en place, ne pas hésiter à ouvrir les portes à 7 h 45 et ainsi accueillir nos clients habituels et ceux qui le deviendront! Il faut aussi s'adapter aux différentes périodes de l'année. En juillet et août, nous sommes très sollicités, cela correspond à la rentrée et à la reprise des activités.