



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- **Hôte/Hôtesse d'accueil**
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

Intitulé du métier

Hôte/Hôtesse d'accueil

Définition ou description synthétique du métier

L'hôte d'accueil travaille au niveau d'un point d'information dans le magasin. Il accueille, répond aux demandes de la clientèle et l'oriente à l'intérieur du magasin ou dans son environnement.

Accès au métier

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences liées à la maîtrise d'une ou plusieurs langues sont requises dans certains magasins. Il peut même être requis d'être trilingue. Les compétences liées à une bonne présentation et à la relation d'accueil seront évaluées.

Conditions de travail

L'hôte d'accueil est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles importantes.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, l'hôte d'accueil est potentiellement en lien avec l'ensemble du personnel du magasin. En externe, les activités requièrent des relations importantes avec la clientèle.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Relation clients

- Accueillir les clients
- Informer les clients
- Répondre aux demandes de renseignements
- Orienter les clients dans le magasin ou dans son environnement
- Assurer certaines réservations (défilés de mode...) ou locations (poussettes, chaises roulantes...)
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Répondre au téléphone
- Réaliser des appels sonorisés

Activités spécifiques

Gérer les remboursements ou les retours marchandise

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures d'accueil de l'enseigne
- Maîtriser une ou plusieurs langues dans les magasins situés dans une zone touristique (certains magasins requièrent d'être trilingue)
- Connaître les procédures de remboursements et de retours marchandise

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître parfaitement l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Donner des explications claires et concises
- Savoir rechercher les informations ou trouver les interlocuteurs en fonction des demandes de la clientèle
- Savoir effectuer des appels sonorisés dans plusieurs langues
- Réaliser des traductions orales entre autres lors de visites du magasin avec des groupes professionnels

Compétences relationnelles et comportementales

- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme en toutes circonstances
- Se tenir au courant des changements dans le magasin et mémoriser les informations
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'enseigne

Environnement de travail

Le métier existe dans certains magasins de taille importante ou lorsque le choix organisationnel a été fait de spécialiser ces activités. Un roulement sur les différents points d'information peut être réalisé sur la journée.

La pratique d'une ou plusieurs langues peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.