



Caroline Lacourt

Premier interlocuteur des visiteurs, l'hôte (hôtesse) d'accueil représente l'image de son employeur. Que ce soit dans une entreprise, un office de tourisme, une ville ou ailleurs, sa prestation doit être irréprochable. Il accueille, renseigne et oriente les visiteurs mais peut aussi gérer beaucoup d'autres choses : secrétariat, organisation, etc.

Elle est le point d'ancrage d'une société ou d'un organisme

Si elle ne s'est jamais vraiment servie de son BTS Comptabilité Gestion, son passage dans différents services d'entreprises le plus souvent liées au secteur pétrolier lui a donné une expérience du secteur que lui sert quotidiennement : « dans la mesure où je dois recevoir des visiteurs et les orienter, il est important de bien connaître l'objet et les services de l'entreprise ». Depuis 2008, Caroline est chez Sofresid Engineering (Pau), filiale de SAIPEM SA et société d'ingénierie globale intervenant

Donner l'image de la société

dans de nombreux domaines de l'industrie parapétrolière et gazière, mais aussi dans la construction navale, la sidérurgie et le bâtiment. Hôtesse d'accueil, elle tient à ce titre le standard téléphonique, accueille et oriente les visiteurs mais pas que... : « c'est un métier dans lequel on a une grande marge de manœuvre possible et il est possible, en fonction des personnalités, de le faire évoluer ». Et Caroline qui aime « être occupée à 150 % » ne s'en prive pas : elle traite le courrier, tient les plannings

d'absence et de présence des collaborateurs en lien avec les Ressources Humaines, ceux des salles de réunion, des voitures de la société et surtout gère les voyages : « je m'occupe de tous les déplacements, réservation des billets d'avion, d'hôtels, ordres de mission, je gère tout ! ». Et comme dans le même temps, les secrétariats ont d'autres tâches, Caroline est vite devenue le point d'ancrage de Sofresid, toujours souriante, disponible et 100 % d'énergie positive ! Des qualités importantes dans un métier qui donne, que ce soit au téléphone ou à l'accueil de l'entreprise l'image positive ou négative d'une société : « il faut être réactive, diplomate, toujours prête à rendre service et si on parle plusieurs langues c'est encore mieux ! ». Si le métier peut être stressant quand tout se bouscule, aucune routine dans ce travail de bureau « où on bouge beaucoup » grâce aux nombreux imprévus et autres cas urgents à régler qui jalonnent les journées : « je ne vois vraiment pas le temps passer ! ». ■

HÔTESSE D'ACCUEIL

Centres d'intérêts

- J'aime bouger
- J'aime rendre service
- Je suis curieux
- J'aime les langues étrangères

disponibilité
débrouillardise
bonne humeur
bonne
présentation

Quelles études ?

- Bac pro Gestion-administration
 - Lycée Professionnel Paul Bert à Bayonne • Lycée Professionnel Francis Jammes à Orthez • Lycée Professionnel Honoré Baradat à Pau • Lycée Professionnel Privé Le Guichot à Bayonne • Lycée Professionnel Privé Montpensier à Pau
- Bac pro Accueil - relation clients et usagers
 - Lycée Professionnel Honoré Baradat à Pau

■ Si certains professionnels sont de véritables autodidactes, sans qualification, les employeurs recrutent davantage des personnes possédant un niveau de formation au moins égal à un bac + 2... ainsi qu'une bonne culture générale pour envisager une évolution. La pratique d'au moins une langue étrangère, dont l'anglais, représente un atout supplémentaire pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers.

Quel salaire ?

- De 1 270 € à 1 348 € net, cela dépend de l'expérience et de la formation

**+OÙ
EXERCER
CE MÉTIER**

Sur le Bassin de Lacq, ces entreprises peuvent recruter des hôtesse d'accueil :

Eurelec - Fiducial Private Sécurité - Sofresid

Plus d'infos, sur le site web : www.lacqplus.asso.fr