

Préposé(e) à l'accueil et au service à la clientèle

Responsabilités

Nature du travail

Un(e) préposé(e) à l'accueil et au service à la clientèle accueille, oriente, informe et conseille les visiteurs sur les services, les produits et les activités de l'entreprise, ainsi que de la région afin de rendre leur séjour agréable. Sa principale préoccupation est de faire vivre une expérience client distinctive. Son poste peut être jumelé avec celui de préposé(e) à la billetterie, de préposé(e) à la boutique ou d'animateur(trice) dans certains cas.

Quelques exemples de tâches

- Répond aux questions touchant les services et produits de l'entreprise en personne, au téléphone ou par courriel
- Prendre des réservations
- Accueillir les visiteurs, contrôler les admissions et percevoir les frais d'entrée
- Procurer des services particuliers (ex. fauteuils roulants)
- Savoir écouter et conseiller
- Gérer les situations difficiles
- Compiler les statistiques relatives aux visiteurs

Pour consulter la description de tâches détaillée

[Préposés à l'accueil et aux renseignements](#)

Compétences et traits de personnalité requis



Il faut aimer :

- Être l'ambassadeur(drice) d'un lieu de travail, de ses produits et services
- Le contact humain
- Accomplir certaines tâches administratives



Il faut démontrer :

- Une excellente connaissance de sa région
- Une aptitude à travailler en équipe
- Une grande disponibilité à l'égard des clients et de leurs demandes
- Un bon jugement et une bonne gestion de soi en toute situation



Il faut être :

- Courtois(e) et à l'écoute des clients
- Polyvalent(e) et proactif(ive)
- Résistant(e) au stress



Pourquoi choisir d'exercer ce métier ?

Ambassadeur(drice)

Vous serez la première personne que le client rencontrera. Votre sourire pourrait devenir un souvenir !

Administration

Si vous aimez effectuer quelques tâches administratives en plus d'établir un contact humain, ce métier est stimulant !

Diversité

Une belle occasion de voir des touristes de tout horizon et de rendre leur séjour agréable !

Environnement

Vous travaillerez dans un environnement où les gens auront du plaisir, ça fait la différence !

Compétence

Avoir de l'expérience en service à la clientèle est toujours gagnant !

Conditions de travail



Salaire horaire :

Entre 13,10\$/heure et 27,75\$/heure¹
dépendamment des lieux de travail



Statut d'emploi :

Temps plein ou temps partiel



Horaire :

Varié, de jour, soir et fin de semaine,
dépendamment du lieu de travail



Saisonnalité :

Emploi saisonnier (moins de 40 semaines par
année) dans les pourvoiries, les clubs de golf,
certains attrails et certaines entreprises
agrotouristiques et stations de ski



Environnement :

- Varié dépendamment de l'entreprise
- En équipe ou seul
- À l'intérieur ou à l'extérieur

Lieux de travail

Dans la plupart des établissements du secteur loisirs
et divertissements (musées, zoos, sites historiques,
aquariums, jardins, parcs d'attractions, etc.) et dans
les bureaux d'informations touristiques.

*« NOUS AVONS NOS HABITUÉS, MAIS AUSSI
BEAUCOUP DE TOURISTES QUI VIENNENT
DU QUÉBEC ET D'AILLEURS. J'AIME VOIR LA JOIE
DANS LES YEUX DES GENS QUI NOUS VISITENT »*

*Camille Rancourt,
préposée à l'accueil et au service à la clientèle*

Prérequis

Expérience

- Aucune expérience exigée

Programmes d'études possibles

- Aucun programme d'études n'est obligatoire pour ce métier.
- Tout programme lié au tourisme, à la vente
ou à l'administration des affaires est pertinent.
- [Attestation d'études professionnelles
en service à la clientèle A.E.P.](#)

Atouts

- Avoir de l'expérience en service à la clientèle,
en vente et/ou avec une caisse
- Avoir de l'expérience dans l'industrie touristique

Progression de carrière

**Une fois préposé(e) à l'information et au service à la clientèle,
vous pouvez progresser vers ces professions**

- Superviseur(e) des services à la clientèle,
[Superviseur\(e\) de l'accueil et de l'animation](#)
ou Superviseur(e) des ventes
- Directeur(trice) de l'expérience client
ou Directeur(trice) des ventes

*« EN HAUTE SAISON, JE TRAVAILLE SIX JOURS PAR
SEMAINE. ON REÇOIT DES MILLIERS DE PERSONNES
AU VERGER : DES ÉCOLES, DES GARDERIES,
DES TOURISTES. IL Y A BEAUCOUP DE GENS, BEAUCOUP
DE CHOSES À PENSER ; IL N'Y A PAS DE TEMPS MORTS. »*

*Camille Rancourt,
préposée à l'accueil et au service à la clientèle*

1. *Guide des salaires selon les professions au Québec,*
Emploi-Québec, Adaptée de l'Enquête sur la population
active (EPA) de Statistique Canada 2016, Éditions 2017.