



CHARGÉ D'ACCUEIL (H/F)

Autres intitulés du métier : Agent d'accueil, Hôte d'accueil

Famille de métier : Accueil et vente

Le chargé d'accueil est le premier interlocuteur des visiteurs, des membres et des clients du golf. Il représente l'image de la structure et veille à offrir un service de qualité à chaque interaction. Il s'agit d'un métier très polyvalent à la frontière d'autres familles de métiers.

Ce métier s'exerce dans des structures golfigues de toute taille, avec des degrés de polyvalence qui peuvent varier selon l'organisation et les spécificités du golf.

Légende – lecture de la fiche :

Les éléments grisés et marqués d'un astérisque (*) désignent les activités et compétences périphériques, variables selon la structure.

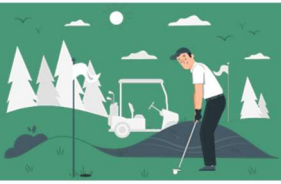
Activités principales :

- Accueille, oriente et informe les clients, visiteurs et membres, sur place et par téléphone
- Présente, valorise et conseille les prestations et services du golf (tarifs, abonnements, stages, produits boutique)
- Gère les réservations de départs, de cours, de compétitions et d'événements
- Réalise les encaissements, assure le suivi des paiements, contrôle les caisses et effectue les clôtures journalières
- Assure le suivi administratif des dossiers clients et abonnés
- Participe à la communication digitale du club selon les besoins de la structure*
- Contribue à la mise en valeur commerciale de la boutique et au développement des ventes*

Spécificités :

Les missions du chargé d'accueil varient selon les types et tailles de structure :

- Dans les golfs commerciaux, les fonctions d'accueil intègrent fortement la vente, le conseil et les services additionnels (voitures, offres, packages).
- Dans les golfs associatifs, l'accueil est davantage orienté vers le secrétariat, l'administration, le suivi des membres et un accompagnement plus personnalisé.



Compétences clés :

Accueil et relation client

- Accueillir, orienter et informer les clients, membres et visiteurs avec professionnalisme
- Identifier les besoins des clients et proposer des réponses adaptées aux offres du golf
- Présenter, valoriser et conseiller les offres du golf (tarifs, abonnements, stages, produits boutique) en fonction des besoins des clients
- Gérer les situations de premier niveau de réclamation client

Gestion commerciale et administrative

- Utiliser des logiciels de gestion (réservation, caisse, CRM)
- Gérer les réservations, effectuer les encaissements
- Traiter et suivre les dossiers administratifs (adhésions, abonnements, relances).

Coordination et communication interne

- Collaborer avec les équipes internes pour garantir la cohérence du service client
- Transmettre les informations entre les pôles (réservations, événements, etc.).

Vente et mise en valeur du Proshop*

- Mettre en avant les produits selon les principes de merchandising
- Participer à la réception, au rangement et à la tenue du point de vente et conseiller les clients sur les produits golfs.

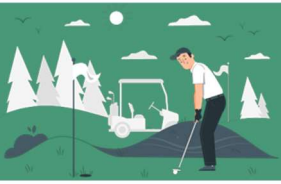
Savoir-être professionnels :

- Faire preuve de courtoisie, de disponibilité et de sens du service
- Communiquer avec clarté, diplomatie et empathie
- Faire preuve d'écoute et assurer un premier niveau de réponse face à un client mécontent
- Faire preuve d'adaptabilité face à des profils variés de clientèle
- Être organisé et capable de gérer plusieurs tâches simultanément, y compris en période de forte affluence
- Gérer le stress lié aux pics d'activité, aux week-ends et aux jours fériés
- Travailler efficacement en équipe

Savoirs :

- Connaître le fonctionnement, les prestations et l'organisation d'un golf
- Maîtriser les techniques d'accueil, de vente et de fidélisation client
- Utiliser les outils informatiques et logiciels spécifiques (réservation, caisse, CRM)
- Appliquer les règles et consignes de sécurité
- Appliquer les techniques de merchandising et de gestion d'un point de vente*
- Communiquer en anglais professionnel avec une clientèle internationale*

Compétences prospectives :



- Maîtriser la relation client omnicanale (physique, téléphone, digital, réseaux sociaux)
- Réaliser des ventes additionnelles et conseiller de manière personnalisée
- Utiliser les outils CRM pour anticiper les besoins et fidéliser
- Incarner les valeurs du club et contribuer à l'expérience globale
- Communiquer en anglais avec aisance (une deuxième langue est un atout)*

Environnement de travail :

- Horaires variables incluant week-ends, jours fériés et saison touristique
- Pics d'activité liés aux compétitions, événements et saisonnalité
- Interactions fréquentes avec les équipes internes (terrain, enseignement, direction, restauration)
- Station assise prolongée

Voie d'accès à l'emploi :

Expérience requise :

Aucune expérience spécifique n'est strictement exigée. Une expérience en accueil, vente ou tourisme est un atout.

Diplômes, Formation :

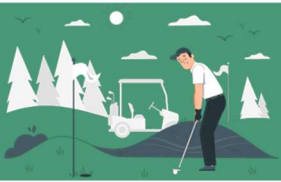
Des formations de niveau Bac à Bac+3 dans les domaines de l'accueil, du commerce ou du tourisme sont appréciées pour exercer ce métier. Une formation interne ou spécifique au secteur du golf peut compléter le parcours.

Formations appréciées :

- Bac professionnel Métiers de l'accueil
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Tourisme
- BUT Techniques de commercialisation, parcours marketing et management du point de vente
- Titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs
- Licence professionnelle mention Métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires
- Licence professionnelle mention Métiers du tourisme et des loisirs

Formations obligatoires : Aucune formation obligatoire n'est exigée.

Tag : #Transition numérique



Métiers passerelles : Il existe des passerelles potentielles vers les métiers de responsable d'accueil, de responsable boutique (Proshop), secrétaire sportif et de services aux joueurs.

A consulter :

- Chargé(e) d'accueil / code : M1601

<https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/M1601/charge-chargee-accueil>

- Agent(e) accueil touristique / code : G110

<https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/G1101/agent-agente-accueil-touristique>

Les fiches ROME citées correspondent à des référentiels métiers génériques. Elles ne sont pas spécifiques au secteur du golf, mais décrivent des compétences et activités transposables aux métiers exercés dans les structures golfiques.