Attitudes, comportements, compétences

Métier à part entière, ou simple facette d'un emploi, l'accueil exige :

Des qualités relationnelles	Courtoisie Amabilité Discrétion	Disponibilité Ouverture d'esprit
La maîtrise de techniques de communication	Écoute Aide à l'expression du message Expression orale claire, adaptée à l'interlocuteur	
Une présentation physique soignée	Tenue vestimentaire, apparence Attitude, maintien Image de soi, hygiène corporelle	
Le sens de l'organisation et la maîtrise d'outils de communication	Organisation de l'espace Téléphone, Internet	
Une connaissance de la structure et de son environnement	Produits et services de la structure Prestations proposées. Organisation de la structure : services, lieux, noms Partenaires	
Une ou plusieurs langues étrangères	De la base à la maîtrise, Éventuelle ou indispensable, selon les cas	