



FICHE DE POSTE • ÉDITION PREMIUM

Responsable Accueil, Expérience Client & Animation

Panels, conférences, débats & animation événementielle

AWE Consulting

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Intitulé	Responsable Accueil, Expérience Client & Animation
Supérieur hiérarchique	Vice-Président & Directeur des Opérations
Supervise	Chargé(e) Accueil & Hôtesse(s), Chargé(e) Animation & Expérience Client
Collabore avec	Présidente Directrice Générale, DAF, Responsable Commercial & Relations Exposants, Responsable Communication Digitale, Responsable Événementiel, Logistique & Protocole

MISSION PRINCIPALE

Garantir un accueil et une expérience client d'excellence pour les exposants et visiteurs d'AWE Consulting, et concevoir/animer les temps forts événementiels (panels, conférences, débats), afin de renforcer la satisfaction, l'engagement et l'image de marque du groupe.

RESPONSABILITÉS**Accueil des exposants et visiteurs**

- Organiser et superviser le dispositif d'accueil sur les événements et au bureau.
- Assurer un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé des exposants et visiteurs.
- Coordonner l'orientation et l'information des participants tout au long de l'événement.

Gestion des hôtesse(s) d'accueil

- Recruter, former et encadrer les hôtes/hôtesse(s) d'accueil.
- Planifier les plannings et les postes d'accueil.
- Veiller à la tenue, la posture et la qualité de service de l'équipe.

Animation et activités

- Concevoir et coordonner le programme d'animation des événements.
- Assurer le bon déroulement des activités et animations sur site.
- Collaborer avec les prestataires et intervenants d'animation.

Gestion des conférences et panels

- Organiser et coordonner les panels, conférences et débats (thématiques, intervenants, logistique).
- Assurer la modération ou la coordination des intervenants et animateurs.
- Veiller au respect du programme et du timing des sessions.

Satisfaction et expérience client

- Concevoir et déployer le parcours client afin d'optimiser l'expérience globale.
- Mesurer la satisfaction des exposants et visiteurs (enquêtes, retours à chaud).
- Traiter les remarques et réclamations liées à l'accueil et à l'expérience client.

Feedback et amélioration continue

- Collecter et analyser les retours des participants après chaque événement.
- Proposer des axes d'amélioration pour les prochaines éditions.
- Produire un bilan qualitatif et quantitatif de l'accueil et de l'expérience client.

OBJECTIFS

- Garantir un taux de satisfaction élevé des exposants et visiteurs.
- Assurer la qualité et la fluidité de l'accueil sur l'ensemble des événements.
- Proposer une programmation d'animation, de panels et de conférences attractive et pertinente.
- Produire les rapports hebdomadaires et mensuels d'activité.

COMPÉTENCES & PROFIL

Compétences

Sens de l'accueil et du service • Animation & prise de parole en public • Organisation • Gestion d'équipe • Écoute client • Gestion du stress • Créativité • Coordination événementielle

Profil recherché

- Bac+2 minimum en Communication, Événementiel, Relations publiques ou domaine connexe.
- Expérience en accueil, animation ou gestion de l'expérience client souhaitée.
- Excellente présentation, aisance relationnelle et à l'oral.
- Disponibilité et flexibilité lors des événements (soirs, week-ends).

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

• Satisfaction client	• Qualité de l'accueil	• Nombre de panels/conférences organisés
• Taux de participation aux animations	• Réclamations traitées	• Amélioration continue (retours intégrés)

RÉMUNÉRATION

Selon la grille salariale d'AWE Consulting, en fonction du profil et de l'expérience du/de la candidat(e).

VALEURS

Excellence • Engagement • Innovation • Collaboration • Intégrité

« Ensemble, bâtissons l'excellence et créons de la valeur. »