

## Harmony, 23 ans

Agent d'accueil  
et de réservation  
au Château du  
Haut-Kœnigsbourg

**Pass-age :** Harmony, en quoi consiste ton travail au château du Haut-Kœnigsbourg ?

**Harmony :** Je m'occupe de l'accueil et des réservations. Je prends en charge les réservations par téléphone ou par mail. Je fais beaucoup de mails. Je fais aussi de l'information : je renseigne les gens, je réponds à leurs questions qui sont très variées. Je fais aussi de l'accueil physique, mais c'est plutôt rare.

**Pass-age :** Quel a été ton parcours de formation ?

**Harmony :** J'ai arrêté l'école en 3e. Ensuite, j'ai fait du toilettage pour animaux, jusqu'à ce que je sois contactée pour ce poste au château.

**Pass-age :** Tu souhaitais faire de l'accueil ?

**Harmony :** Non, pas spécialement. J'ai eu l'opportunité de le faire, donc j'ai essayé. J'ai effectué un stage d'essai pendant deux semaines. Ça m'a plu, et je leur ai plu aussi, donc ils m'ont gardé, dans le cadre d'un emploi d'avenir.

**Pass-age :** Peux-tu m'expliquer ce qu'est un emploi d'avenir ?

**Harmony :** C'est un contrat de 3 ans. C'est comme une formation continue. On apprend un métier, et en même temps, on a des formations en interne. Donc à la fin, on a à la fois une qualification, et un métier<sup>1</sup> !

**Pass-age :** Quelles sont selon toi les compétences indispensables pour faire ce métier ?

**Harmony :** Il faut être très très organisé. C'est très important. Il faut aussi de la patience, avoir le sens du contact, et être souriant. C'est un plus aussi de savoir s'exprimer dans plusieurs langues, car on a au téléphone des personnes qui parlent toutes sortes de langues différentes.

**Pass-age :** Quels sont les différents publics auxquels tu à affaire ?

**Harmony :** Des touristes étrangers, des agences de tourisme, des familles, et beaucoup d'écoles. C'est un travail qui change en fonction des périodes. Pendant les vacances scolaires ou hors vacances scolaires, les publics ne sont pas les mêmes.

**Pass-age :** Quelles sont les contraintes liées à ton métier ?

**Harmony :** Il ne faut pas être dérangé par le fait de rester en position assise toute la journée, concentré devant un écran d'ordinateur. Il faut aussi être patient et garder son calme en toutes circonstances face au public dont les propos et le comportement peuvent de temps en temps être irritants.

**Pass-age :** Et quels sont les aspects positifs ?

**Harmony :** C'est de voir les gens heureux de leurs visites. Ils sont reconnaissants et ils le disent. Parfois, je reçois des mails de remerciements vraiment très chaleureux, et c'est agréable.

**Pass-age :** Comment décrirais-tu ta qualité de vie ?

**Harmony :** Pour tout emploi d'avenir, le salaire est le SMIC. Et je fais des horaires de bureau classiques, à raison de 35 heures par semaine.

**Pass-age :** Quelle est l'action que tu fais le plus souvent dans une même journée ?

**Harmony :** Répondre au téléphone !

<sup>1</sup>Plus d'infos sur les emplois d'avenir sur [pass-age.fr](http://pass-age.fr) rubrique [Emplois, Jobs et Stages](#)

Toutes les fiches métier de [pass-age.fr](http://pass-age.fr) sont disponibles dans la rubrique [s'orienter](#).