

G1703 - Réception en hôtellerie

Appellations (Métiers courants)

- Agent / Agente de réservation en hôtellerie
- Réceptionniste de nuit
- Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier
- Chef de réception en hôtellerie
- Réceptionniste en hôtellerie
- Veilleur / Veilleuse de nuit en hôtellerie

Définition

Accueille et renseigne des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement.

Effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients.

Peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception.

Peut effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, ...).

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/ BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est généralement exigée.

La maîtrise d'outils informatiques (logiciels de gestion, de réservation, de facturation) est requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...).

Elle varie selon le type, la taille de la structure et le degré d'informatisation (logiciel de gestion hôtelière, logiciel de facturation, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...).

La rémunération est constituée d'un fixe parfois associé à des avantages (repas, logement, ...) ou des primes.

Le port d'un uniforme peut être exigé.

Activités et compétences de base

Activités

- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres, des appartements, des bungalows, ...
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour

Compétences

- Techniques de vente
- Techniques de planification
- Typologie des clients/consommateurs

G1703 - Réception en hôtellerie

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Répondre aux demandes des clients durant leur séjour■ Effectuer les actions appropriées (geste commercial, ...) lors d'un litige avec le client■ Etablir les factures liées aux frais de séjour, contrôler les moyens de paiement et effectuer■ Clôturer la caisse et identifier les comptes débiteurs■ Renseigner les supports de suivi d'activité (réservations, annulations, ventes, ...) et éditer les rapports statistiques journaliers (taux d'occupation, prix moyen, ...)	<ul style="list-style-type: none">■ Modalités d'accueil■ Gestion comptable et administrative■ Techniques de communication■ Environnement culturel et touristique■ Règles de sécurité des biens et des personnes■ Techniques de prévention et de gestion de conflits■ Procédures d'encaissement■ Gestion financière■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)■ Utilisation de logiciels de réservation■ Utilisation de logiciel de facturation hôtelière■ Chiffrage/calcul de coût

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Réaliser des opérations promotionnelles pour l'établissement (mailing, ...) et effectuer le suivi des relations clients■ Effectuer le suivi administratif des comptes clients (relances débiteurs, contrôle des paiements différés, ...)■ Suivre et analyser les données d'activité du service ou de la structure et proposer des axes d'évolution	<ul style="list-style-type: none">■ Techniques de yield management■ Stratégie tarifaire■ Stratégie commerciale

G1703 - Réception en hôtellerie

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse statistique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer des opérations de change de devises pour une clientèle étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modes de paiement ■ Droit cambiaire
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner l'organisation de séminaire, congrès, ... au sein de l'établissement 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réglementation sécurité incendie ■ Règles et consignes de sécurité
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner l'activité d'une équipe 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hôtel économique ■ Hôtel 1 étoile ■ Hôtel 2 étoiles ■ Hôtel 3 étoiles ■ Hôtel 4 étoiles ■ Hôtel 5 étoiles ■ Hôtel non homologué ou non classé ■ Hôtellerie de plein air ■ Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Travail de nuit

G1703 - Réception en hôtellerie

Environnements de travail

Structures

- Résidence de tourisme
- Résidence hôtelière
- Village vacances

Secteurs

Conditions

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

Vers

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie
- G1503 - Management du personnel d'étage
- G1701 - Conciergerie en hôtellerie
- M1601 - Accueil et renseignements

Emplois envisageables si évolution

Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

Vers

- G1303 - Vente de voyages
- G1402 - Management d'hôtel-restaurant