

# Réceptionniste

Famille  HÉBERGEMENT

## Autres intitulés

Night auditor

Employé(e) de réception en établissement hôtelier

## Code(s) ROME associés

Réception en hôtellerie

## Particularités



Pic saisonnier



Métier en contact avec le public

Ambassadeur(drice) de l'hébergement thématique du site, le/la réceptionniste accueille les visiteurs et gère les réservations. Il/Elle informe sur les services proposés par l'hôtel (horaires du petit déjeuner et restaurant, parking, etc.), remet les clés de la chambre, accompagne si besoin le visiteur jusqu'à sa porte.

Le/La réceptionniste répond à toutes les demandes ou réclamations des visiteurs, au téléphone ou de visu. Il/Elle planifie les réservations arrivées par mail ou téléphone, prépare les factures en fin de séjour et encaisse les paiements. Il/Elle peut également gérer en temps réel la disponibilité des chambres sur un logiciel de réservation, en jouant sur les tarifs en fonction de l'affluence, afin de remplir au mieux les chambres.

De la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hébergement ! Diplomate, réactif(ve) et efficace, le/la réceptionniste doit faire preuve d'amabilité, de courtoisie et de tact. Il/Elle dispose également d'une excellente présentation, d'aisance relationnelle et d'un réel sens du service. Il/Elle a une fibre commerciale, un esprit méthodique et sait travailler en équipe. La maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères est un vrai plus !

## • Principales compétences métiers

### Savoir-être professionnels

Etre à l'écoute des visiteurs et se rendre disponible

Etre vigilant et attentif en permanence

Faire preuve de rigueur et de précision

Avoir le sens du service

### Compétences techniques

Accueillir, orienter, informer un visiteur

Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés

Identifier, traiter une demande client

Accomplir des démarches pour le compte de clients

Réaliser le service des petits-déjeuners en salle, en chambre

Effectuer le suivi des réservations

Gérer des réclamations et litiges

Parler une ou plusieurs langues étrangères

Utiliser les outils bureautiques

Prévenir et résoudre les conflits en appliquant les consignes de l'entreprise

## • Accès à l'emploi

### Niveau d'expérience requis

Une expérience préalable en tant que réceptionniste, de préférence dans un établissement hôtelier, est un plus mais pas indispensable.

### Formations obligatoires

Pas de formations obligatoires identifiées

### Formations appréciées

MC4 Accueil réception

Certification Réceptionniste en hôtellerie

Bac Professionnel Métiers de l'accueil

### Mooc disponibles et ressources utiles

 MOOC "Assurez l'accueil des publics", disponible sur OpenClassrooms