# **Réceptionniste**

Date de publication :03/09/2024

## **Familles de métiers**

Hébergement

## **Lieux et segments d’activités**

* Parcs d'attractions et parcs aquatiques
* Parcs à thème et parcs ludo-pédagogiques
* Patrimoine et sites naturels

## **Autres intitulés**

* Night auditor
* Employé(e) de réception en établissement hôtelier

## **Définition du métier**

Ambassadeur(drice) de l'hébergement thématisé 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 !

## **Particularités**

* Pic saisonnier
* Métier en contact avec le public

## **Code ROME**

Réception en hôtellerie

## **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.

### **Formation appréciée**

* 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