

G1703

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente de réservation en hôtellerie
- Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier
- Chef de brigade de réception hôtelière
- Chef de réception en hôtellerie
- Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
- Employé / Employée de réservation en hôtellerie
- Night audit
- Night auditor
- Premier / Première de réception en hôtellerie
- Réceptionniste de camping
- Réceptionniste de nuit
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier
- Responsable de réception hôtelière
- Responsable des réservations 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

Ce 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.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Accueillir, orienter et renseigner un client
	Informar, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
	Identifier, traiter une demande client
Développement commercial	Accomplir des démarches pour le compte de clients
	Réaliser le service des petits-déjeuners en salle, en chambre
Développer et fidéliser la relation client	

Stratégie de développement

Maîtriser la e-réputation d'une entreprise

Gestion administrative et comptable

Effectuer le suivi des réservations

Effectuer le suivi des commandes, la facturation

Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Droit, contentieux et négociation

Gérer des réclamations et litiges

Communication, Multimédia

Créer, organiser ou coordonner un évènement

Management

Animer, coordonner une équipe

Prévenir et résoudre les conflits

Logistique

Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Communication

Parler une ou plusieurs langues étrangères

Organisation

Utiliser les outils numériques

Pilotage et maîtrise des coûts

Assurer la gestion administrative d'une activité

Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Travailler en équipe

Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise

Caractéristiques de l'offre touristique

Données d'activité de la structure, du service

Modes de paiement

Stratégie tarifaire

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Yield management / tarification en temps réel

Facturation hôtelière

Logiciel de gestion hôtelière

Logiciel de réservation

Environnement culturel et touristique

Typologie du client

Anglais niveau avancé B2

Normes et procédés	Droit cambiaire
	Réglementation sécurité incendie
	Règles de sécurité des biens et des personnes
	Organisation d'évènements professionnels
Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	
Techniques professionnelles	Techniques de communication orales, écrites et numériques
	Techniques de planification
	Techniques de vente

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit
		Travail en astreinte
		Travail le week-end
		Travail par roulement

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration