G1703
RÉCEPTIONNISTE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil de l'hôtellerie
- Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
- Hôte / Hôtesse d'accueil de l'hôtellerie
- Night audit
- Night auditor
- Préposé / Préposée au camping
- Réceptionniste d'hôtel
- Réceptionniste de camping
- Réceptionniste de nuit
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste tournant / Réceptionniste tournante en établissement hôtelier
- Veilleur / Veilleuse de nuit en hôtellerie

Définition

Le Réceptionniste assure le premier contact avec les clients au sein de l'établissement et fournit un accueil chaleureux et professionnel.

- Accueille et enregistre les clients à leur arrivée
- Gère les réservations et les annulations
- Renseigne les clients sur les services de l'établissement et les attractions locales
- Traite les demandes spécifiques et les plaintes des clients
- Assure la coordination avec les autres services de l'hôtel pour optimiser l'expérience client
- Maintient un environnement de travail propre et organisé

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une qualification de niveau CAP à Bac+2 en accueil ou hôtellerie-restauration.

Certifications et diplômes :

- CAP commercialisation et services en hôtel-café-restaurant
- CQP réceptionniste
- Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie
- CQP gouvernant d'hôtel
- CQP maître d'hôtel
- Bac pro métiers de l'accueil
- Bac pro commercialisation et services en restauration
- Bac techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Certificat de spécialisation accueil-réception
- Un des meilleurs ouvriers de France groupe métiers de la restauration et de l'hôtellerie classe réceptionniste en hôtellerie
- Titre professionnel réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air
- Réceptionniste en hôtellerie [Polynésie Française]

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les paiements et les transactions financières à la réception
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour les informations client dans le système informatique — Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client
- Réaliser le service des petits-déjeuners en salle ou en chambre, selon l'établissement
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Développer et fidéliser la relation client
- Proposer des services additionnels pour améliorer le séjour
- Assurer la modération des commentaires liés à la e-réputation de la structure ou entreprise — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Rendre compte de son action, de risques ou d'anomalies au responsable
- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Maintenir un environnement de travail propre et organisé
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité au travail
- Respecter les standards qualité de l'établissement
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) — Transition écologique
- Gérer des situations de crise ou d'urgence

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les plaintes de manière professionnelle
- Effectuer le suivi des réservations
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation
- Intégrer l'écoresponsabilité dans toutes les dimensions de son activité — Transition écologique
- Préparer des rapports financiers et d'activité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Résoudre les problèmes techniques mineurs dans les chambres

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la sécurité des clients en suivant les procédures appropriées
- Superviser le bon fonctionnement des équipements de l'hôtel
- Optimiser les processus de check-in et check-out

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Techniques professionnelles

- Accueil et gestion des clients en hôtellerie
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de communication interpersonnelle
- Procédures de check-in et check-out
- Techniques de résolution de conflits

Domaines d'expertise

- Tarification en temps réel (Yield management)
- Anglais niveau avancé B2

Normes et procédés

- Normes d'hygiène et de propreté
- Procédures d'urgence et de sécurité en hôtellerie
- Normes d'exploitation hôtelière

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hébergement et hôtellerie de plein air
- Hôtellerie

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail