G1704
AGENT / AGENTE DE RÉSERVATION EN HÔTELLERIE

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier
- Employé / Employée de réservation en hébergement

Définition

L'Agent de réservation en hôtellerie joue un rôle clé pour optimiser les taux d'occupation et satisfaire les besoins des clients.

- Gère les réservations de chambres d'hôtel, ajustant l'offre en fonction de la demande et des périodes de forte affluence
- Répond aux demandes spécifiques en fournissant des informations précises sur les services de l'hôtel
- Utilise des systèmes de réservation informatisés pour mettre à jour les disponibilités et gérer les données clients
- Collabore avec d'autres départements de l'hôtel pour s'assurer que les attentes des clients soient prises en considération
- Peut participer à la mise en place de stratégies tarifaires pour optimiser les revenus de l'établissement
- Echange de manière claire et professionnelle avec les clients avant, pendant et après leur séjour

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac+2 à Bac+5 en hôtellerie-restauration ou spécifiquement en management hôtelier.

Certifications et diplômes :

- Manager dans le secteur hôtelier international
- Manager des hébergements touristiques
- Responsable en management opérationnel en hôtellerie internationale
- BTS management en hôtellerie - restauration option A : management d'unité de restauration
- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, informer et orienter les clients
- Identifier, traiter une demande client
- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Proposer des services additionnels pour améliorer le séjour
- Etablir un devis
- Optimiser l'occupation des chambres

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Effectuer le suivi des réservations
- Gérer les plannings de réservation

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

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

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accomplir des démarches pour le compte de clients
- Traiter les demandes spéciales des clients
- Informer le client sur l'environnement touristique et culturel
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Développer et fidéliser la relation client
- Organiser un espace de réception
- Assurer la modération des commentaires liés à la e-réputation de la structure ou entreprise — Transition numérique

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

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Déterminer des prévisions de réservation ou de vente
- Gérer les plaintes de manière professionnelle
- Réaliser un contrôle des transactions financières
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement
- Intégrer l'écoresponsabilité dans toutes les dimensions de son activité Transition écologique
- Préparer des rapports financiers et d'activité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité au travail

Management, Social, Soin

- Former les nouveaux employés sur les systèmes de réservation

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Organiser des manifestations et des événements internes ou externes destinés aux clients, aux collaborateurs ou au personnel de l'entreprise

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Etre force de proposition
- Avoir l'esprit d'équipe

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Anglais niveau avancé B2
- Caractéristiques de l'offre touristique
- Connaissance des attractions touristiques locales
- Données d'activité de la structure, du service
- Gestion des budgets hôteliers — Transition numérique
- Gestion de la satisfaction client
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique
- Modes de paiement
- Principes de marketing hôtelier
- Stratégie tarifaire
- Analyse des besoins des clients
- Tarification en temps réel (Yield management)

Techniques professionnelles

- Gestion des réservations de groupe
- Gestion des réservations en ligne
- Gestion des plaintes et des requêtes clients
- Procédures d'enregistrement des clients — Transition numérique
- Techniques de communication interpersonnelle
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de gestion de la clientèle
- Techniques de négociation avec les fournisseurs
- Gestion des urgences en hôtellerie
- Techniques de résolution de conflits
- Techniques de vente

Normes et procédés

- Normes d'exploitation hôtelière
- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

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

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hôtellerie

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration

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