G1706
CHEF / CHEFFE DE RÉCEPTION EN HÔTELLERIE

Autres emplois décrits

- Chef / Cheffe de brigade de réception hôtelière
- Premier / Première de réception en hôtellerie
- Responsable de réception en hôtellerie de plein air
- Responsable de réception hôtelière
- Responsable des réservations en hôtellerie

Définition

Le Chef de réception en hôtellerie joue un rôle clé pour garantir un accueil et un service de qualité aux clients de l'établissement.

- Supervise et coordonne l'activité de la réception de l'hôtel pour assurer un accueil optimal des clients
- Gère les réservations, les arrivées et les départs des clients, en veillant à leur satisfaction
- Forme et encadre l'équipe de réceptionnistes pour maintenir un service de haute qualité
- Résout les problèmes et les plaintes des clients pour améliorer leur expérience
- Optimise les processus de réception pour améliorer l'efficacité et la qualité du service
- Collabore avec les autres départements de l'hôtel pour assurer une gestion fluide et efficace

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une formation de niveau Bac+2 à Bac+5 dans le domaine de l'hôtellerie ou du tourisme.

Certifications et diplômes :

- BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement
- Licence pro mention organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Bachelor en management du tourisme et de l'hôtellerie
- Bachelor en management hôtelier international
- Diplôme de management de l'hôtellerie et restauration
- Diplôme en management du tourisme

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Optimiser l'organisation de la réception
- Développer et fidéliser la relation client
- Mettre en œuvre des stratégies pour augmenter la satisfaction client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Préparer des rapports financiers et d'activité

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Assurer la coordination entre les différents services de l'hôtel
- Planifier et organiser l'activité du personnel relevant de sa responsabilité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accueillir, informer et orienter les clients
- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- 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

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Effectuer le suivi des commandes, la facturation
- Effectuer le suivi des réservations
- Gérer les plannings de réservation
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement
- Gérer des réclamations et litiges
- Intégrer l'écoresponsabilité dans toutes les dimensions de son activité — Transition écologique
- Surveiller la sécurité des biens et des personnes au sein de l'hôtel

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Réagir face à l'imprévu et être force de proposition en cas de dysfonctionnement
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Management, Social, Soin

- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les besoins en fournitures de bureau et gérer les approvisionnements
- Vérifier les accès, les lieux (fermeture, présence d'objets, de personnes, etc.) , les équipements et les systèmes de sécurité et de prévention

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

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

Savoir-être professionnels

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Anglais niveau avancé B2
- Caractéristiques de l'offre touristique
- Données d'activité de la structure, du service
- Gestion des budgets hôteliers — Transition numérique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Gestion de la satisfaction client
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique
- Stratégie tarifaire
- Technologies de l'information et de la communication (TIC) — Transition numérique
- Tarification en temps réel (Yield management)

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

Techniques professionnelles

- Formation du personnel de réception
- Gestion des inventaires de clés
- Gestion des plaintes et des requêtes clients
- Gestion des urgences et des crises
- Procédures de check-in et check-out
- Techniques de communication interpersonnelle
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de planification
- Techniques de résolution de conflits
- Techniques de vente

Normes et procédés

- Organisation d'évènements professionnels

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

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