

**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, orienter et renseigner un client
- 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

#### 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
- Optimiser l'occupation des chambres
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

#### Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour les informations client dans le système informatique

### Savoir-faire secondaires

#### Développement économique

- Accomplir des démarches pour le compte de clients
- Traiter les demandes spéciales des clients
- Développer et fidéliser la relation client
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Organiser un espace de réception
- Assurer la modération des commentaires liés à la e-réputation de la structure ou entreprise

## Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Déterminer des prévisions de réservation ou de vente
- Préparer des rapports financiers mensuels pour la direction
- Gérer les plaintes de manière professionnelle
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'hôtel
- Intégrer l'éco-responsabilité dans toutes les dimensions de son activité

Transition écologique

## 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

## Production, Construction, Qualité, Logistique

- Réaliser un contrôle des transactions financières

## Management, Social, Soins

- 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
- Être force de proposition
- Avoir l'esprit d'équipe

# 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
- Environnement culturel et touristique
- Gestion des budgets hôteliers
- Gestion de la satisfaction client
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière
- Utilisation de logiciels de réservation
- Modes de paiement
- Principes de marketing hôtelier
- Stratégie tarifaire
- Analyse des besoins des clients
- Tarification en temps réel (Yield management)

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

## Techniques professionnelles

- Gestion des réservations de groupe
- Gestion des réservations en ligne
- Gestion des plaintes et des requêtes clients
- Procédures d'enregistrement des clients
- Techniques de communication interpersonnelle
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Techniques de fidélisation de la clientèle
- 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 et de promotion

Transition numérique

## Normes et procédés

- Normes d'exploitation hôtelière

# 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