

G1703

RÉCEPTION 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 en hôtellerie
- 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
	Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
Développement commercial	Identifier, traiter une demande client
	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

Effectuer le suivi des réservations
Effectuer le suivi des commandes, la facturation
Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
Assurer la gestion administrative d'une activité

Droit, contentieux et négociation**Gérer des réclamations et litiges**

Communication, Multimédia

Organiser, coordonner un événement

Management

Animer, coordonner une équipe
Prévenir et résoudre les conflits

Logistique

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

Communication

Communiquer à l'oral en langue étrangère

Organisation**Utiliser les outils bureautiques**

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 B2 minimum

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