

Appellations

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de camping |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de nuit |
| <input type="checkbox"/> Chef de brigade de réception hôtelière | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de village vacances |
| <input type="checkbox"/> Chef de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en établissement touristique |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Night audit | <input type="checkbox"/> Responsable de réception hôtelière |
| <input type="checkbox"/> Night auditor | <input type="checkbox"/> Responsable des réservations en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Premier / Première de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> 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 métier

Cet emploi/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.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...).

Elle varie selon le type, la taille de la structure et le degré d'informatisation (logiciel de gestion hôtelière, logiciel de facturation, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...).

La rémunération est constituée d'un fixe parfois associé à des avantages (repas, logement, ...) ou des primes.

Le port d'un uniforme peut être exigé.

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation <input type="checkbox"/> Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres, des appartements, des bungalows, ... <input type="checkbox"/> Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour <input type="checkbox"/> Répondre aux demandes des clients durant leur séjour <input type="checkbox"/> Effectuer les actions appropriées (geste commercial, ...) lors d'un litige avec le client <input type="checkbox"/> Etablir les factures liées aux frais de séjour, contrôler les moyens de paiement et effectuer l'encaissement <input type="checkbox"/> Clôturer la caisse et identifier les comptes débiteurs <input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'activité (réservations, annulations, ventes, ...) et éditer les rapports statistiques journaliers (taux d'occupation, prix moyen, ...)	Sc Cs Sc Sc Ec C C Ce	<input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Techniques de planification <input type="checkbox"/> Typologie des clients/consommateurs <input type="checkbox"/> Modalités d'accueil <input type="checkbox"/> Gestion comptable et administrative <input type="checkbox"/> Techniques de communication <input type="checkbox"/> Environnement culturel et touristique <input type="checkbox"/> Règles de sécurité des biens et des personnes <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement <input type="checkbox"/> Gestion financière <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciel de facturation hôtelière <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations promotionnelles pour l'établissement (mailing, ...) et effectuer le suivi des relations clients	E	
<input type="checkbox"/> Effectuer le suivi administratif des comptes clients (relances débiteurs, contrôle des paiements différés, ...)	C	
<input type="checkbox"/> Suivre et analyser les données d'activité du service ou de la structure et proposer des axes d'évolution	Ci	<input type="checkbox"/> Techniques de yield management <input type="checkbox"/> Stratégie tarifaire <input type="checkbox"/> Stratégie commerciale <input type="checkbox"/> Analyse statistique
<input type="checkbox"/> Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	R	
<input type="checkbox"/> Effectuer des opérations de change de devises pour une clientèle étrangère	C	<input type="checkbox"/> Modes de paiement <input type="checkbox"/> Droit cambiaire
<input type="checkbox"/> Coordonner l'organisation de séminaire, congrès, ... au sein de l'établissement	Ec	

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques	C	<input type="checkbox"/> Réglementation sécurité incendie <input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel économique <input type="checkbox"/> Hôtel non homologué ou non classé <input type="checkbox"/> Hôtel 1 étoile <input type="checkbox"/> Hôtel 2 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Village vacances		<input type="checkbox"/> Travail de nuit

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie — Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations	M1601 - Accueil et renseignements — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1303 - Vente de voyages — Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant — Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie ■ Toutes les appellations	N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire — Toutes les appellations