

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le réceptionniste d'hôtel est la personne en charge de l'accueil des clients au sein de l'établissement hôtelier. Il ou elle a pour mission de renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil au sein de l'établissement. Il ou elle effectue les tâches administratives et comptables des dossiers clients.

### ► Autres appellations

- Agent de réservation
- Chef de brigade de réception hôtelière
- Night auditor
- Chef de réception en hôtellerie

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Hôtels moyenne et bas de gamme
- Plutôt des chaînes hôtelières
- Peu d'hôtel de centre-ville, plutôt des hôtels en zones d'activité (ou zone aéroportuaire)
- Clientèle essentiellement de passage (avant vol) ou tourisme d'affaire, peu (pas) de clientèle touristique → faible fidélisation

#### ► Conditions de travail

- Temps complet
- Horaires décalés (roulement)
- Travail de nuit : night auditor (différent d'un veilleur de nuit classique)
- Week-end et jours fériés

#### ► Statut

- CDI et CDD

### Principaux employeurs

Novotel

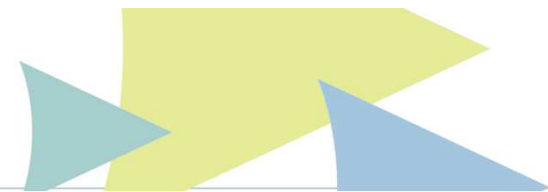
Mercure

Kyriad

Campanile

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Accueille les clients lors du check in (s'il a lieu) et du check out
- Peut renseigner et conseiller les clients sur les services de l'hôtel, les tarifs et les formalités
- Sait utiliser les logiciels de réservation et de facturation
- Sait gérer une situation imprévue
- Sait répondre aux demandes des clients

### Compétences génériques

- **Savoir :**
  - ✓ Connaissance des logiciels de réservation et de facturation
  - ✓ Procédures d'encaissement, paiement
  - ✓ Maîtrise des consignes de sécurité
  - ✓ Planification
- **Savoir être :**
  - ✓ Capacité d'accueil
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Réactivité
  - ✓ Gestion du stress
  - ✓ Etre force de proposition
  - ✓ Capacités sociales, patience

### Savoir-faire spécifiques

- Sait s'adapter à une clientèle d'affaires et à horaires atypiques
- Travaille avec une clientèle internationale (Orly)
- Clientèle liée à l'aéroport → retard de vols, hébergement d'urgence (non départ d'un vol...)
- Quelques hôtels bas ou moyenne gamme avec peu de personnel

### Compétences spécifiques

- **Savoir :**
  - ✓ Niveau d'anglais d'autant plus important qu'une partie de la clientèle est internationale, 2ème langue appréciée (pays du sud)
- **Savoir être :**
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Gestion des urgences
  - ✓ Polyvalence
  - ✓ Autonomie

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : BTS tourisme
  - ▶ Expérience : pas ou peu d'expérience requise
- ▶ Mais un besoin de recrutement axé plus sur le savoir-être que sur les compétences techniques ou expérience (sens de l'accueil, capacité commerciale) et l'anglais.

### ▶ Difficultés :

- ▶ Eventuels décalages entre profil recherché et candidats liés au savoir-être devenu primordial pour les structures hôtelières
- ▶ Des difficultés à garder le ou la réceptionniste plus de quelques années en raison d'une lassitude face aux exigences des clients

### ▶ Commentaires

- ▶ Un essor des structures qui privilégient le contact direct avec le client : le ou la réceptionniste reste de moins en moins derrière son comptoir et accueille le client à l'entrée de l'hôtel (utilisation de tablettes, etc.)
- ▶ Une utilisation accrue des sites de réservation par les clients des hôtels qui pousse les structures à proposer un service personnalisé au client, d'où le besoin de réceptionnistes avec de grandes capacités sociales et commerciales



- ▶ Des projets hôteliers qui devraient accroître le besoin + un turn over sur ce métier → métier de destination (attention cependant peu de postes)

# Passerelle Taxi vers Réceptionniste d'hôtel - Proximité de compétences



	<b>Taxi</b>	<b>Compétences communes</b>	<b>Réceptionniste d'hôtel</b>
<b>Savoir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Environnement géographique et culturel</li> <li>▶ Réglementation du transport de personnes</li> <li>▶ Utilisation de matériels de navigation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Principes de relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Connaissance des logiciels de réservation et de facturation</li> <li>▶ Procédures d'encaissement, paiement</li> <li>▶ Maîtrise des consignes de sécurité</li> <li>▶ Planification</li> <li>▶ Niveau d'anglais d'autant plus important qu'une partie de la clientèle est internationale, 2ème langue appréciée (pays du sud)</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Déterminer un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic</li> <li>▶ Conduire et déposer le client à son lieu de destination</li> <li>▶ Etablir un devis</li> <li>▶ Réaliser des trajets urbains et interurbains</li> <li>▶ Encaisser le montant d'une vente/course</li> <li>▶ Tenir une caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Délivrer une facture</li> <li>▶ Accueillir la clientèle</li> <li>▶ Travailler avec une clientèle internationale (Orly)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Peut renseigner et conseiller les clients sur les services de l'hôtel, les tarifs et les formalités</li> <li>▶ Sait utiliser les logiciels de réservation et de facturation</li> <li>▶ Sait gérer une situation imprévue</li> <li>▶ Sait répondre aux demandes des clients</li> <li>▶ Sait s'adapter à une clientèle d'affaires et à horaires atypiques</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sens de la fidélisation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Anglais pratique</li> <li>▶ Capacités commerciales</li> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Ponctualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacité d'accueil</li> <li>▶ Réactivité</li> <li>▶ Gestion du stress</li> <li>▶ Etre force de proposition</li> <li>▶ Capacités sociales, patience</li> <li>▶ Gestion des urgences</li> <li>▶ Polyvalence</li> </ul>

# Passerelle Taxi vers Réceptionniste d'hôtel - Analyse



## ► Freins

- Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour les chauffeurs de taxi
- Des compétences à acquérir : nécessité de passer par une formation
- Une perte d'autonomie

## ► Leviers

- Des réceptionnistes d'hôtel amenés à conduire les clients de l'aéroport à l'hôtel
- Des capacités commerciales et un savoir-être similaires
- Des personnes connaissant bien les alentours et en mesure de renseigner les clients

## ► Parcours de formation envisageable

- Nécessité d'obtenir un titre professionnel en établissement de formation (AFPA, GRETA, etc.)

## ► Une passerelle difficile mais représentant une réelle opportunité

- Des difficultés concernant les dettes des chauffeurs de taxi vis-à-vis de leur licence (pour ceux qui l'ont payée) : pas envie d'abandonner le métier pour l'instant
- Mais une passerelle qui peut représenter une opportunité très intéressante pour les chauffeurs de taxi qui subissent de plein fouet la concurrence des VTC et pouvant répondre aux besoins de recrutement des établissements hôteliers qui recherchent avant toute chose un savoir-être

