

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

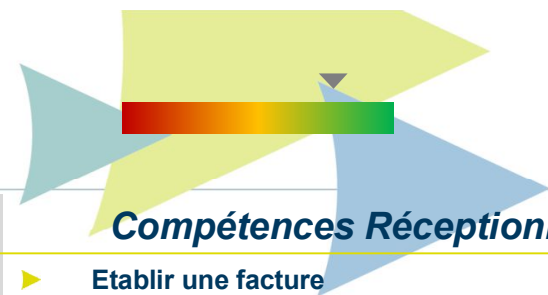
- ▶ Un essor des structures qui privilégient le contact direct avec le client : le ou la réceptionniste reste de moins en moins derrière son comptoir et accueille le client à l'entrée de l'hôtel (utilisation de tablettes, etc.)
- ▶ Une utilisation accrue des sites de réservation par les clients des hôtels 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 Agent d'escale vers Réceptionniste

Proximité de compétences



	Compétences Agent d'escale	Mêmes compétences	Compétences Réceptionniste
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Terminologie aéronautique ▶ Règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires ▶ Réglementation du transport de matière et produits dangereux 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Outils bureautiques ▶ Techniques de communication ▶ Anglais courant / autre langue 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Etablir une facture ▶ Effectuer les formalités administratives à l'arrivée des clients ▶ Actualiser le planning d'occupation des chambres
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Logiciels d'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accueille les personnes ▶ S'adapte à la clientèle ▶ Sait gérer les situations difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Logiciels de réservation ▶ Logiciels de facturation
Savoir-être		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adaptabilité ▶ Patience ▶ Capacité d'accueil / bonne présentation ▶ Ponctualité / adaptation aux horaires décalés ▶ Gestion du stress ▶ Gestion des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Autonomie, capacité à gérer une situation seul

Passerelle Agent(e) d'escale vers Réceptionniste

Analyse

► Freins et leviers

► Profils très similaires :

- En contact avec les clients
- Nécessité de parler anglais et d'autres langues
- Gestion de situations difficiles dans les deux métiers

► Conditions de travail très similaires

- Horaires décalés
- Travail les jours fériés et les week-ends

► Leviers :

- Hôtels plus faciles d'accès (parking)
- Conditions de travail dans les compagnies low costs difficiles (roulement, vente, tâche de ménage...)
- Des niveaux de salaire proches (en fonction de l'ancienneté) mais pas de complément sur des ventes dans le métier de réceptionniste

► Freins :

- En fonction des structures de départ et d'arrivée, peut être vécu comme un déclassement

► Parcours de formation envisageable

► Formation en organisme hôtelier

- Logiciels de réservation & facturation
- Règles d'accueil en hôtel

► Formation qualifiante pour obtention du titre professionnel de niveau IV (6 mois dont 7 semaines en entreprise)

► Ou possibilité de se former en interne

► Bilan : mise en œuvre difficile car pouvant être vécue comme un déclassement (en fonction de la gamme de l'hôtel), malgré la proximité des compétences



- Nécessité de passer par une formation (qui peut être formation interne) pour acquérir les connaissances en terme d'utilisation logiciels et règles de facturation
- Savoir-être très similaire entre les deux métiers qui constitue le principal critère d'embauche pour les employeurs actuellement