

RECEPTIONNISTE (BAC + 2 ANS).

Ambassadeur de l'hôtel, le réceptionniste accueille les clients et gère les réservations. Il informe et répond aux questions, prépare les factures... Un poste tremplin à responsabilités où l'organisation et le sang-froid sont indispensables.

Synonymes

Night auditor, Réceptionnaire, Réceptionniste en hôtellerie

Le métier

- Accueillir

Derrière son comptoir ou tablette à la main, le réceptionniste accueille le client à son arrivée. Il l'informe sur les services proposés par l'hôtel (horaires du petit déjeuner et restaurant, spa, parking, etc.) et lui remet les clés de sa chambre, l'accompagnant si besoin jusqu'à sa porte.

- Informer

Le réceptionniste répond à toutes les demandes ou réclamations des clients, au téléphone ou de visu. Dans de nombreux établissements, il assure aussi la fonction de concierge. Il renseigne alors les touristes sur les activités culturelles, gastronomiques, etc., proposées par la ville ou la région. Il peut aussi se charger de certaines réservations (taxi, restaurant, théâtre...).

- Planifier les réservations

Le réceptionniste planifie les réservations arrivées par mail ou téléphone. Il prépare les factures des clients en fin de séjour et encaisse les paiements. Il peut également gérer en temps réel la disponibilité des chambres sur un logiciel de réservation, en jouant sur les tarifs en fonction de l'affluence, afin de remplir au mieux les chambres. Soucieux d'optimiser le taux d'occupation de l'hôtel, il établit des statistiques. S'il travaille de nuit, il lui faut également clôturer les comptes de la journée et passer le relais à l'équipe de jour à la fin de son service.

Compétences requises

- Réponse à tout

De la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hôtel. Diplomate, réactif et efficace, le réceptionniste doit faire preuve d'amabilité, de courtoisie et de tact, même face à des clients difficiles ou à des réclamations. Il cherche toujours une solution pour arranger le client qui, on le sait bien, est roi ! Il dispose également d'une excellente présentation, d'aisance relationnelle et d'un réel sens du service. Il sait se montrer à la fois prévenant et discret.

- Commercial et polyglotte

La fibre commerciale, un esprit méthodique et la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères (l'anglais est un minimum) se révèlent indispensables. La connaissance de l'outil informatique est également requise. Enfin, une bonne condition physique est essentielle pour tenir le rythme, ce travail pouvant vite se révéler très fatigant !

- Organisé et calme

Le réceptionniste est très organisé et sait travailler en équipe. Il n'oublie pas d'informer ses collègues des demandes ou des réservations des clients. Autonome et résistant au stress, il sait gérer les priorités de façon simultanée : accueil de nouveaux clients, téléphone qui sonne, établissement de factures... par exemple.

Les maîtres mots

J'ai le sens du contact, J'aime les langues.

Le lieu de travail

- Par roulements

De l'hôtel économique au 4 étoiles, en passant par les résidences de vacances, le réceptionniste exerce dans des établissements de taille et de standing variés. Le travail est organisé par roulement des équipes, présentes généralement de 7 h à 15 h ou de 15 h à 20 h. Quant au réceptionniste de nuit (*night auditor*), il travaille de 20 h à 7 h, 3 ou 4 jours par semaine. Dans tous les cas, il faut s'attendre à travailler le week-end et les jours fériés.

- Sollicité de toutes parts

Le réceptionniste alterne " coups de feu " (activités intenses) et périodes calmes, durant lesquelles il assure des tâches administratives. Le matin, il gère simultanément les départs et les arrivées, encaisse les notes des partants et veille à l'installation des nouveaux arrivants, en fonction des horaires des trains, avions ou autocars... sans se départir de son calme !

- Au cœur de l'hôtel

Dans un établissement de plus de 400 chambres, il travaille en équipe et dépend du chef de réception. Ailleurs, il est sous l'autorité du directeur de l'hôtel et exerce des fonctions diversifiées. Souvent seul à la réception, il est cependant en lien avec tous les services : les femmes et valets de chambres pour leur indiquer les départs et demandes particulières, le spa et le restaurant pour les réservations...

La formation

DTS Hôtellerie. (Bac + 2 ans)

Plan de carrière

- Des débouchés et des promotions

Les offres d'emploi de réceptionniste ne manquent pas, en CDI (contrat à durée indéterminée) ou en contrat saisonnier, dans les stations de ski, en bord de mer ou autres lieux touristiques. Autant dire que les jeunes diplômés restent rarement au chômage. Au bout de 2 ou 3 ans en poste, ils peuvent devenir premiers réceptionnistes ou chefs de réception, parfois en changeant d'établissement car ces postes n'existent que dans les grands hôtels.

- Vers le commercial

Après quelques années d'expérience, ils peuvent également accéder à des postes de cadre ou d'attaché commercial. Les fonctions de directeur d'hébergement ou même de directeur d'établissement sont également possibles, à condition d'avoir acquis une solide formation en gestion et en management.

Statuts au travail : Salarié.