

Posté par: formations-concours

Publiée le : 13/11/2008 15:59:02

Le réceptionniste est présent dans tous les hôtels ; de jour comme de nuit, c'est lui qui est chargé d'enregistrer les arrivées et les départs des clients et de gérer le planning des réservations.

Description des tâches / conditions de travail Le réceptionniste propose différents services aux clients. Il accueille le client en lui présentant les chambres disponibles, en l'informant sur le prix, l'équipement sanitaire, le téléphone, etc. Dans le cas de groupes, il assure la répartition des chambres en accord avec le chef de groupe.

Une fois le client installé, il effectue un travail de relations publiques. Il doit assurer le confort du séjour de son client, l'informar sur les possibilités locales de loisirs, d'activités culturelles et sportives. Il peut effectuer pour ses clients, certaines réservations : restaurant, théâtre. Il a aussi une part d'activités administratives assez importante : mise à jour permanente du fichier des clients (arrivées, départs), établissement de la facturation et encaissement des paiements.

Il est amené à organiser et coordonner les activités du personnel d'accueil, du personnel d'entretien et de la lingerie. Les services de la restauration le consultent pour connaître l'état des réservations, de même les services administratifs et financiers pour les informations comptables. Il travaille seul ou en équipe sous le contrôle d'un responsable : le chef de réception. Il exerce debout, quelquefois assis, en contact permanent avec la clientèle. Il doit avoir une présentation irréprochable. Sens des relations humaines, finesse psychologique, discrétion sont ses principales qualités.

Le réceptionniste peut travailler dans deux types d'entreprises : hôtels et villages ou résidences de vacances. **Salaires / revenus** Le salaire mensuel brut de début pour un ou une réceptionniste est aux environs du SMIC. Cependant il est souvent logé et nourri. De plus, les pourboires peuvent être un complément important.

Evolution professionnelle Il est rare de faire carrière en tant que réceptionniste. C'est souvent un emploi pour débiter. Les jeunes diplômés des écoles d'hôtellerie trouvent là un emploi qui leur permet d'avoir une première expérience avant de devenir chef de réception. Le chef de réception est l'assistant du directeur : il aide à gérer l'hôtel et surtout est responsable de l'accueil de la clientèle. Après quelques années d'expérience, il peut accéder à un emploi de cadre. Les fonctions de directeur hôtelier peuvent être accessibles au chef de réception. **Etudes / formations**- Le CAP services hôteliers est le niveau minimum pour remplir la fonction de réceptionniste.

- des progressions, en termes de responsabilité, sont possibles avec un bac technologique hôtelier.

- Après le bac, il est possible de préparer une mention complémentaire en accueil-réception (un an).

- Enfin le BTS hôtellerie-restauration permet d'évoluer plus rapidement et d'encadrer une équipe dans un hôtel important.