

Posté par: formations-concours

Publiée le : 13/11/2008 15:59:02

Le rÃ©ceptionniste est prÃ©sent dans tous les hÃ'tels ; de jour comme de nuit, c'est lui qui est chargÃ© d'enregistrer les arrivÃ©es et les dÃ©parts des clients et de gÃ©rer le planning des rÃ©servations.

Description des tÃ¢ches / conditions de travail Le rÃ©ceptionniste propose diffÃ©rents services aux clients. Il accueille le client en lui prÃ©sentant les chambres disponibles, en l'Ã©tant informant sur le prix, l'Ã©quipement sanitaire, le tÃ©lÃ©phone, etc. Dans le cas de groupes, il assure la rÃ©partition des chambres en accord avec le chef de groupe.

Une fois le client installÃ©, il effectue un travail de relations publiques. Il doit assurer le confort du sÃ©jour de son client, l'Ã©tudier sur les possibilitÃ©s locales de loisirs, d'activitÃ©s culturelles et sportives. Il peut effectuer pour ses clients, certaines rÃ©servations : restaurant, thÃ©âtre. Il a aussi une part d'activitÃ©s administratives assez importante : mise Ã jour permanente du fichier des clients (arrivÃ©es, dÃ©parts), Ã©tablissement de la facturation et encaissement des paiements.

Il est amenÃ© Ã également Ã organiser et coordonner les activitÃ©s du personnel d'Ã©tage, du personnel d'entretien et de la lingerie. Les services de la restauration le consultent pour connaÃ®tre l'Ã©tat des rÃ©servations, de mÃªme les services administratifs et financiers pour les informations comptables. Il travaille seul ou en Ã©quipe sous le contrÃ©le direct d'un responsable : le chef de rÃ©ception. Il exerce debout, quelquefois assis, en contact permanent avec la clientÃ¨le. Il doit avoir une prÃ©sentation irrÃ©prochable. Sens des relations humaines, finesse psychologique, discrÃ©tion sont ses principales qualitÃ©s.

Le rÃ©ceptionniste peut travailler dans deux types d'entreprises : hÃ'tels et villages ou rÃ©sidences de vacances. **Salaires / revenus** Le salaire mensuel brut de dÃ©but pour un ou une rÃ©ceptionniste est aux environs du SMIC. Cependant il est souvent logÃ© et nourri. De plus, les pourboires peuvent Ãªtre un complÃ©ment important.

Evolution professionnelle Il est rare de faire carriÃ¨re en tant que rÃ©ceptionniste. C'est souvent un emploi pour dÃ©buter. Les jeunes diplÃ©mÃ©s des Ã©coles d'hotellerie trouvent lÃ un emploi qui leur permet d'avoir une premiÃ¨re expÃ©rience avant de devenir chef de rÃ©ception. Le chef de rÃ©ception est l'assistant du directeur : il l'aide Ã gÃ©rer l'hÃ'tel et surtout est responsable de l'accueil de la clientÃ¨le. AprÃ¨s quelques annÃ©es d'expÃ©rience, il peut accÃ©der Ã un emploi de cadre. Les fonctions de directeur hÃ'telier peuvent Ãªtre accessibles au chef de rÃ©ception. **Etudes / formations** - Le CAP services hÃ'teliers est le niveau minimum pour remplir la fonction de rÃ©ceptionniste.

- des progressions, en termes de responsabilitÃ©, sont possibles avec un bac technologique hÃ'tellerie.
- AprÃ¨s le bac, il est possible de prÃ©parer une mention complÃ©mentaire en accueil-rÃ©ception (un an).
- Enfin le BTS hÃ'tellerie-restauration permet d'Ã©voluer plus rapidement et d'encadrer une Ã©quipe dans un hÃ'tel important.