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.Â

Description des tâches / conditions de travailLe 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'informer 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 également à organiser et coordonner les activités du personnel d'étage, 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 contrà le direct d'un responsable : le chef de réception. Il exerce debout, quelquefois assis, en contact permanent avec la clientÃ"le. 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 : hÃ′tels et villages ou résidences de vacances. Salaires / revenusLe 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 professionnellell est rare de faire carriÃ"re en tant que réceptionniste. C'est souvent un emploi pour débuter. Les jeunes diplÃ′més des écoles d'hÃ′tellerie trouvent là un emploi qui leur permet d'avoir une premiÃ"re expérience avant de devenir chef de réception. Le chef de réception est l'assistant du directeur : il l'aide à gérer l'hÃ′tel et surtout est responsable de l'accueil de la clientÃ"le. AprÃ"s quelques années d'expérience, il peut accéder à un emploi de cadre. Les fonctions de directeur hÃ′telier peuvent être accessibles au chef de réception. Etudes / formations- Le CAP services hÃ′teliers est le niveau minimum pour remplir la fonction de réceptionniste.

- des progressions, en termes de responsabilité, sont possibles avec un bac technologique hà tellerie
- AprÃ"s le bac, il est possible de préparer une mention complémentaire en accueil-réception (un an).
- Enfin le BTS hà ′tellerie-restauration permet d'évoluer plus rapidement et d'encadrer une équipe dans un hà ′tel important.Â