

Préposé, préposée à la réception

Code CNP-R : 6525-001

Modifié le : 2020-07-03

Titre(s) synonyme(s)

Réceptionniste d'hôtel

Personne qui réserve des chambres à l'aide de registres, accueille la clientèle et lui fournit des renseignements sur les services et les règlements internes de l'établissement hôtelier ainsi que sur les attraits touristiques de la région en vue de lui assurer un séjour agréable.

Tâches

- Effectue les réservations de chambres à l'aide de registres (manuellement ou à l'aide de systèmes informatisés).
- Inscrit les réservations reçues par courrier, par téléphone, par courriel ou sur place.
- Reçoit les clients, les accueille et les inscrit dans le registre des arrivées.
- Assigne les chambres et remet les clés.
- Répond aux diverses questions des clients sur les services offerts par l'établissement, la disponibilité des chambres ainsi que les règlements internes.
- Donne des informations sur les attraits touristiques et les différentes activités de la région.
- Compile et vérifie manuellement ou à l'aide de systèmes informatisés, les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives.
- Distribue le courrier et les messages.
- Avise les services concernés des changements dans l'occupation des chambres.
- Présente la note aux clients qui quittent l'établissement et perçoit les sommes dues.
- Conserve en lieu sûr les objets de valeur des clients.
- Entrepose les bagages ou s'occupe de l'acheminement de ces derniers au besoin.
- Répond au téléphone et achemine les appels entrant à l'hôtel.
- S'occupe des objets trouvés à l'intérieur de l'établissement.
- Reçoit les commentaires et les suggestions de la clientèle et traite les plaintes de cette dernière, s'il y a lieu.
- Participe à la promotion de l'établissement.
- Assure la coordination des différents services de l'établissement (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.).
- Peut effectuer des réservations auprès des attraits touristiques ou des restaurants pour les clients.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Rassembler des données (3)	Parler - Signaler (6)	Opérer - Manipuler (4)

Conditions de travail

Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Annuel	25500 \$ - 26999 \$	42000 \$ - 46999 \$	2019

Commentaires

Le salaire peut varier en fonction de plusieurs facteurs relatifs à l'employé (expérience de travail préalable, scolarisation et formation, etc.), à l'entreprise (taille, localisation, niveau de qualité, appartenance à une chaîne, présence d'un syndicat, saisonnalité des opérations, etc.) ou à l'emploi comme tel (horaires, pourboires, commissions, etc.).

Organisation du travail

Travail par quarts (jour, soir ou nuit)

Précisions

L'organisation du travail peut varier selon la saison touristique.

Environnement social

- Contacts constants avec le public.
- Contacts fréquents avec le département de l'entretien.

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

Formation / qualification

Voies de formation - Dans le réseau scolaire

Ordre d'ens.	Programme	Langue	Code
Secondaire	Hotel Reception (DVS)	Anglais	5783
Secondaire	Réception en hôtellerie (DEP)	Français	5283
Collégial	Techniques de gestion hôtelière (DEC)	Français	430.A0

Voies de formation - Hors du réseau scolaire

Genre de formation

Formation préalable

Formation en cours d'emploi

Précisions sur les voies de formation

Ce métier est visé par le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) d'Emploi-Québec. Pour plus d'information, consulter Emploi-Québec.

Commentaires

Le bilinguisme est exigé et la maîtrise d'une troisième langue est un atout. De plus, la personne doit avoir une bonne connaissance de la région immédiate où elle travaille ainsi que des principaux points d'intérêt touristique de la région. Aussi, une expérience en service à la clientèle constitue un atout.

Employeurs

Catégories d'employeurs

- Auberges
- Centres de villégiature
- Gîtes touristiques
- Hôtels et motels

Perspectives d'emploi

Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec (2019-2023)

Diagnostic pour l'ensemble du Québec :

Bonnes

Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada (2019-2021)

Indicateur pour l'ensemble du Québec :

Acceptables

Considérations importantes

MISE EN GARDE :

Les perspectives sont des prévisions basées sur l'analyse des tendances que l'on peut observer sur le marché du travail. Ces prévisions doivent être considérées comme des tendances. Pour cette raison, nous vous invitons à les utiliser avec prudence et jugement et à les mettre en relation avec d'autres informations provenant de sources crédibles.

Les prévisions proviennent d'Emploi-Québec et de Service Canada. Ces deux organismes utilisent des méthodes d'analyse différentes. Les données de Service Canada présentent des prévisions de croissance et de besoins de main-d'oeuvre d'ici la fin de 2021 pour l'ensemble du Québec. Les prévisions d'Emploi-Québec présentent les perspectives attendues en moyenne d'ici la fin de 2023 pour l'ensemble du Québec, et ce, pour les dix-sept régions du Québec ainsi que pour les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et de Québec.

Professions apparentées

Principales professions apparentées

Titre	Code CNP-R
Conciergerie d'hôtel	6525-003
Préposé, préposée à l'admission dans un hôpital	1414-002
Réceptionniste-téléphoniste	1414-001
Steward (Forces armées canadiennes)	4313-013
Superviseur, superviseuse de la réception	6313-001
Vérificateur, vérificatrice de nuit	6525-002

Pour en savoir plus

Organismes et ressources

Association hôtellerie Québec (AHQ)

AHQ
450, Chemin de Chambly
bureau 100
Longueuil (Québec)
J4H 3L7

Internet : <https://www.hotelleriequebec.com/>
Courriel : info@hotelleriequebec.com
Téléphone(s) : 579 721-6215
1 877 769-9776
Télécopieur : 579 721-3663

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

CQRHT
2751, boulevard Jacques-Cartier Est
Bureau 200
Longueuil (Québec)
J4N 1L7

Internet : <https://cqrht.qc.ca/>
Courriel : info@cqrht.qc.ca
Téléphone(s) : 450 651-1099
Télécopieur : 450 651-1567

Emploi-Québec (Centre administratif de la qualification professionnelle)

Emploi-
Québec

Internet : <http://www.emploiuebec.gouv.qc.ca/citoyens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/qualification->

(DQR)

professionnelle/

Téléphone(s) : 1 866 393-0067

Télécopieur : 819 758-4928

Documents en ligne

Préposé à la réception (RH Tourisme Canada)

Durée approximative : 2 minutes

Produit par : RH Tourisme Canada

Site Web : <https://www.youtube.com/watch?v=fpcImMW1pVo>

Le contenu du présent document est sous la responsabilité de l'organisme qui l'a produit et peut, dans certains cas, être différent de celui de REPÈRES.

Liens pertinents

<http://tourismhr.ca/fr/explorez-le-tourisme/>

Site d'information sur l'industrie du tourisme

Codes et classifications

Code CNP-R : 6525-001

Code Cléo : 512.05

Domaines professionnels

Administration :

Services administratifs et bureautique

Hôtellerie, restauration et tourisme :

Hébergement