

❖ Appellations

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de camping |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de nuit |
| <input type="checkbox"/> Chef de brigade de réception hôtelière | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de village vacances |
| <input type="checkbox"/> Chef de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en établissement touristique |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Night audit | <input type="checkbox"/> Responsable de réception hôtelière |
| <input type="checkbox"/> Night auditor | <input type="checkbox"/> Responsable des réservations en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Premier / Première de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Veilleur / Veilleuse de nuit en hôtellerie |

❖ Définition

Accueille et renseigne des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement.

Effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients.

Peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception.

Peut effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, ...).

❖ Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/ BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est généralement exigée.

La maîtrise d'outils informatiques (logiciels de gestion, de réservation, de facturation) est requise.

❖ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...).

Elle varie selon le type, la taille de la structure et le degré d'informatisation (logiciel de gestion hôtelière, logiciel de facturation, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

Elle peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...).

La rémunération est constituée d'un fixe parfois associé à des avantages (repas, logement, ...) ou des primes.

Le port d'un uniforme peut être exigé.

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation <input type="checkbox"/> Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres, des appartements, des bungalows, ... <input type="checkbox"/> Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour <input type="checkbox"/> Répondre aux demandes des clients durant leur séjour <input type="checkbox"/> Traiter des litiges clients <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi des encaissements <input type="checkbox"/> Contrôler des moyens de paiement <input type="checkbox"/> Établir une facture <input type="checkbox"/> Identifier un compte débiteur <input type="checkbox"/> Clôturer une caisse <input type="checkbox"/> Editer un rapport statistique de suivi d'activité <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité	Sc Cs Sc Sc Ce C C C C Ce Ce	<input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Techniques de planification <input type="checkbox"/> Techniques de communication <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Typologie du client <input type="checkbox"/> Langue étrangère - Anglais <input type="checkbox"/> Environnement culturel et touristique <input type="checkbox"/> Règles de sécurité des biens et des personnes <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût <input type="checkbox"/> Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) <input type="checkbox"/> Gestion financière <input type="checkbox"/> Gestion administrative <input type="checkbox"/> Gestion comptable <input type="checkbox"/> Technologies de l'information et de la communication (TIC) <input type="checkbox"/> Logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Logiciels de facturation hôtelière <input type="checkbox"/> Logiciel de gestion hôtelière <input type="checkbox"/> Outils bureautiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Informer une clientèle sur l'offre touristique <input type="checkbox"/> Effectuer le suivi d'une relation client <input type="checkbox"/> Réaliser une opération promotionnelle <input type="checkbox"/> Contribuer à des actions de promotion dans les médias et sur les réseaux sociaux	Es E E Ea	
<input type="checkbox"/> Contrôler le suivi administratif de comptes clients	C	
<input type="checkbox"/> Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution <input type="checkbox"/> Maîtriser la e-réputation d'une entreprise	Ei E	<input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Yield management <input type="checkbox"/> Stratégie tarifaire <input type="checkbox"/> Stratégie commerciale
<input type="checkbox"/> Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	R	
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de change de devises	C	<input type="checkbox"/> Droit cambiaire <input type="checkbox"/> Modes de paiement
<input type="checkbox"/> Organiser un évènement professionnel	E	
<input type="checkbox"/> Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques	C	<input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Réglementation sécurité incendie
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel 1 étoile <input type="checkbox"/> Hôtel 2 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel économique <input type="checkbox"/> Hôtel non homologué ou non classé		<input type="checkbox"/> Travail de nuit

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Village vacances		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1601 - Accueil et renseignements <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1303 - Vente de voyages <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations