

Réceptionniste en hôtellerie

Informations sur l'entreprise

Renseignez ici les informations propres à votre entreprise : nom, raison sociale, valeurs, missions, portée géographique....

Activités principales

Le réceptionniste en hôtellerie occupe une place centrale au sein de l'établissement hôtelier. Il est souvent le premier contact avec les clients et joue un rôle crucial dans leur expérience et leur satisfaction.

Ses missions principales vont au-delà de simplement enregistrer les arrivées et les départs ; il est le visage accueillant de l'hôtel et assure un service client de haute qualité. En plus de ses responsabilités administratives, le réceptionniste est un véritable ambassadeur de l'établissement, offrant des informations précieuses sur les services disponibles, les attractions locales et répondant aux besoins et demandes des clients avec efficacité et courtoisie.

Missions principales

Les missions principales du réceptionniste en hôtellerie comprennent :

- Accueil et enregistrement des clients à leur arrivée : accueil chaleureux, remise des clés de chambre, explication des services disponibles,
- Gestion des réservations : prise de réservations par téléphone, email ou en personne, vérification des disponibilités, saisie des informations dans le système informatique de l'hôtel,
- Information et conseil aux clients : renseignements sur les attractions touristiques, les restaurants, les transports, les événements locaux,
- Facturation et encaissement : établissement des factures, encaissement des paiements, gestion des moyens de paiement (espèces, carte de crédit, chèques, etc.), vérification des informations de paiement,
- Gestion des plaintes et réclamations : écoute des clients, résolution des problèmes, proposition de solutions, suivi des dossiers,
- Coordination avec les autres services de l'hôtel : communication avec le service d'étage pour les demandes de services en chambre, avec le service de restauration pour les réservations de restaurant, avec le service technique pour les problèmes techniques, etc.
- Tenue de la réception : maintien de la propreté et de l'ordre à la réception, approvisionnement en fournitures (cartes, brochures, formulaires, etc.), gestion des stocks de documents et de matériel

Compétences

Les savoir-faire

Comprendre des informations : Saisir le sens de consignes ou d'informations orales ou écrites simples.

Constater : A l'aide d'un examen rapide, établir l'état ou la conformité d'un objet, d'une situation...

Créer une relation avec un individu : Créer une relation avec une personne pour comprendre ses besoins et agir en conséquence.

Distinguer : Reconnaître les différents éléments qui composent un objet, un dossier... et savoir les assembler.

Maîtriser une langue étrangère : S'exprimer couramment dans une langue étrangère à l'oral ou à l'écrit.

Mémoriser : Garder en mémoire des informations simples mais nombreuses : codes, noms, numéros, références...

Noter des informations : Mettre par écrit ou copier des renseignements, des consignes en suivant des instructions précises.

Obtenir des renseignements : Trouver un renseignement simple à partir de dossiers, annuaires, plans, sites Internet... ou en interrogeant une personne.

Renseigner oralement : Donner oralement des renseignements, des informations simples et brèves.

Utiliser des logiciels : Utiliser des applications bureautiques ou industrielles : traitement de textes, tableur, base de données, gestionnaire de commandes, logiciel de dessin, de conception industrielle...

Classer : Trouver les liens entre différents éléments et les classer selon certains critères. L'analyse peut porter sur une situation, un comportement, un objet...

Conseiller : Donner des conseils à une personne pour l'aider à atteindre des objectifs dans un domaine précis de sa vie personnelle ou professionnelle.

Exposer oralement : Présenter oralement des idées, des connaissances devant un groupe en adaptant son discours à différents facteurs : public, durée, imprévus...

Les savoir-être

Autonomie : Capacité à prendre en charge son activité sans devoir être encadré(e) de façon continue.

Capacité à travailler sous pression, à gérer le stress : Garder le contrôle de soi pour agir efficacement face à des situations irritantes, imprévues ou stressantes.

Capacité d'adaptation : S'adapter à des situations variées et à s'ajuster à des organisations, des collectifs de travail, des habitudes et des valeurs propres à l'entreprise.

Ecoute : Ecouter activement, recevoir des informations et des messages. Faire preuve d'ouverture d'esprit.

Respect des règles : Suivre avec exactitude les règles, les procédures, les instructions qui ont été fournies sans réaliser d'erreur, et à transmettre des informations avec exactitude.

Sens de la relation usagers / clients : Savoir être à l'écoute des clients et des usagers. Leur apporter des explications claires. Mettre la satisfaction des clients au centre de vos préoccupations tout au long de vos échanges avec eux. Leur apporter une expérience client positive.

Les compétences numériques

Communiquer grâce aux outils numériques : Savoir utiliser les outils numériques pour communiquer, transmettre de l'information ou la conserver.

Se former grâce au numérique : Capacité à accéder au contenu de formation, à maîtriser les prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement des outils, à télécharger des documents et, le cas échéant, à déposer des travaux sur une plateforme de formation.