

Autres dénominations : Agent de réservation en hôtellerie / Agente de réservation en hôtellerie • Assistant de réception en établissement hôtelier / Assistante de réception en établissement hôtelier • Chef de brigade de réception hôtelière / Cheffe de brigade de réception hôtelière • Chef de réception en hôtellerie / Cheffe de réception en hôtellerie • Employé de réception en établissement hôtelier / Employée de réception en établissement hôtelier • Employé de réservation en hôtellerie / Employée de réservation en hôtellerie • Night audit • Night auditor • Premier de réception en hôtellerie / Première de réception en hôtellerie • Réceptionniste de nuit • Réceptionniste en hôtellerie • Réceptionniste tournant en établissement hôtelier / Réceptionniste tournante en établissement hôtelier • Responsable de réception hôtelière • Veilleur de nuit en hôtellerie / Veilleuse de nuit en hôtellerie

Présentation du métier

Le / La réceptionniste assure l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il / Elle planifie les réservations et l'occupation des chambres, effectue la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Il / Elle organise les relations avec les autres services.

Conditions d'accès au métier

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

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.

Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Développer et fidéliser la relation client
- Gérer des réclamations et litiges
- Gérer les réservations des clients
- Informer, renseigner une personne
- Langue étrangère - Anglais
- Logiciels de réservation
- Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Procéder à l'encaissement
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour
- Surveiller un espace, un local, un lieu, une installation
- Typologie du client
- Utiliser un logiciel de gestion hôtelière

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Prendre des initiatives et être force de propositions
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Travailler en équipe

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME G1703 - Réception en hôtellerie](#).