

Réception en hôtellerie

Domaine : Accueil en hôtellerie

Appellations

- Responsable de nuit en hôtellerie
- Responsable réservations en hôtellerie
- Employé de réception hôtelière
- Night Audit
- Agent de réservation en hôtellerie
- Réceptionniste tournant en établissement hôtelier
- Responsable de caisse réception en hôtellerie
- Chargé de réservations en hôtellerie
- Réceptionnaire en hôtellerie
- Night auditor
- Réceptionnaire de nuit
- Assistant de réception en établissement hôtelier
- Responsable de réception
- Réceptionniste en hôtellerie
- Employé d'accueil en hôtellerie
- Commis de réception
- Chef de brigade de réception hôtelière
- Réceptionniste de village de vacances
- Caissier-main courantier
- Veilleur de nuit en hôtellerie
- Réceptionniste en établissement touristique
- Chargé de réservations-planning
- Réceptionniste d'hôtel
- Chef de service de réception hôtelière
- Chef de réception en hôtellerie

Accès au métier

Conditions d'accès au métier Les conditions pour pouvoir postuler / s'orienter vers ce métier Cet emploi/métier est accessible à partir d'un Brevet de Technicien Supérieur-BTS- en hôtellerie complété par une expérience

professionnelle dans le domaine. Des notions d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s) en particulier l'anglais peuvent être demandées.

Conditions d'exercice

Conditions d'exercice du métier Environnement et modalités d'exercice de ce métier L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'établissements hôteliers ou d'hébergement touristique en contact avec les clients et en relation avec différents services (restauration, service d'étage, direction, ...). Elle peut varier selon la diversité des structures (taille, clientèle, ...). Elle peut impliquer une station debout prolongée et être soumise à des pics d'activité (arrivées/départs groupés, ...). Elle peut s'exercer en horaires irréguliers, les weekends, jours fériés ou de nuit. Le port d'un uniforme peut être exigé.

Activités de base

Activités de Base Activités quotidiennes fondamentales Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées au séjour (enregistrement, ...) Compléter les supports d'activité (réservations, arrivées, départs,...) et transmettre les informations aux services concernés Établir la facturation du séjour et procéder à l'encaissement de la note Réceptionner les réservations et actualiser le planning d'occupation (disponibilité des chambres, appartements, bungalows, ...) Renseigner les clients sur des demandes d'information (offre touristique, loisirs, ...) et répondre à leurs attentes (transmission d'appels, dépôt d'objets en coffre de sécurité, réveil, ...)

Compétences de base

Compétences de Base Compétences quotidiennes fondamentales Connaissances culturelles et touristiques locales Modalités d'accueil de la clientèle Règles d'hygiène et de sécurité Utilisation de logiciels de gestion hôtelière

Activités spécifiques

Activités spécifiques avec compétences associées Les principales tâches spécifiques liées à ce métier avec les compétences spécifiques nécessaires. Coordonner l'activité du personnel de réception Coordonner l'organisation de manifestations ou animations au sein de l'établissement en lien avec les autres services Effectuer la gestion administrative du service de réception (courrier, contrôle des paiements différés, taux d'occupation, ...) Procéder à des opérations de change de devises pour une clientèle étrangère Proposer ou vendre des prestations hôtelières