RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Réceptionniste

Premier contact pour la clientèle de l'hôtel, le ou la réceptionniste accueille les clients et gère les réservations. Il ou elle informe et répond aux questions, prépare les factures, etc. Un poste tremplin à responsabilités où l'organisation et le sang-froid sont indispensables.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1890 €**

Statuts : **Saisonnier, Statut salarié**

Synonymes : Night auditor, Réceptionnaire, Réceptionniste en hôtellerie

Secteurs professionnels : Hôtellerie - restauration, Tourisme

Centre d'intérêt : J'ai le sens du contact



© Grégoire Maisonneuve/Onisep

Le métier

Accueillir

Derrière son comptoir ou tablette à la main, le ou la réceptionniste accueille les clients à leur arrivée. Il ou elle les informe sur les services proposés par l'hôtel (horaires du petit déjeuner et restaurant, spa, parking, etc.) et leur remet les clés de leur chambre, les accompagnant si besoin jusqu'à leur porte.

Informer

Le ou la réceptionniste répond à toutes les demandes ou réclamations des clients, au téléphone ou de visu. Dans de nombreux établissements, il ou elle assure aussi la fonction de concierge. Il faut alors renseigner les touristes sur les activités culturelles, gastronomiques, etc., proposées par la ville ou la région. Il ou elle peut aussi se charger de certaines réservations (taxi, restaurant, théâtre...).

Planifier les réservations

Le ou la réceptionniste planifie les réservations arrivées par courriel ou téléphone. Il ou elle prépare les factures des clients en fin de séjour et encaisse les paiements. Le ou la réceptionniste peut également gérer en temps réel la disponibilité des chambres sur un logiciel de réservation, en jouant sur les tarifs en fonction de l'affluence, afin de remplir au mieux les chambres. Afin d'optimiser le taux d'occupation de l'hôtel, il ou elle établit des statistiques. S'il ou elle travaille de nuit, il lui faut également clôturer les comptes de la journée et passer le relais à l'équipe de jour à la fin de son service.

Compétences requises

Réponse à tout

De la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hôtel. Diplomate, réactif / réactive et efficace, le ou la réceptionniste doit faire preuve d'amabilité, de courtoisie et de tact, même face à des clients difficiles ou à des réclamations. Il ou elle cherche toujours une solution pour arranger les clients qui, on le sait bien, sont rois ! Le ou la réceptionniste dispose également d'une excellente présentation, d'aisance relationnelle et d'un réel sens du service. Il ou elle sait faire preuve à la fois de prévenance et de discrétion.

Sens commercial et des langues

La fibre commerciale, un esprit méthodique et la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères (l'anglais est un minimum) se révèlent indispensables. La connaissance de l'outil informatique est également requise. Enfin, une bonne condition physique est essentielle pour tenir le rythme, ce travail pouvant vite se révéler très fatigant !

Organisation et calme

Le ou la réceptionniste fait preuve d'organisation et sait travailler en équipe. Il ou elle n'oublie pas d'informer ses collègues des demandes ou des réservations des clients. Autonome et résistant/e au stress, il ou elle sait gérer les priorités de façon simultanée : accueil de nouveaux clients, téléphone qui sonne, établissement de factures, etc.

Où l'exercer ?

Par roulements

De l'hôtel économique au 5 étoiles, en passant par les résidences de vacances, le ou la réceptionniste exerce dans des établissements de taille et de standing variés. Le travail est organisé par roulement des équipes, présentes généralement de 7 h à 15 h ou de 15 h à 20 h. Quant aux réceptionnistes de nuit (*night auditors*), ils travaillent de 20 h à 7 h, 3 ou 4 jours par semaine. Dans tous les cas, il faut s'attendre à travailler le week-end et les jours fériés.

Sur tous les fronts

Le ou la réceptionniste alterne " coups de feu " (activités intenses) et périodes calmes, durant lesquelles il ou elle assure des tâches administratives. Le matin, il faut gérer simultanément les départs et les arrivées, encaisser les notes des partants et veiller à l'installation des nouveaux arrivants, en fonction des horaires des trains, avions ou autocars... sans se départir de son calme !

Au cœur de l'hôtel

Dans un établissement de plus de 400 chambres, il ou elle travaille en équipe et dépend du chef ou de la cheffe de réception. Ailleurs, il ou elle est sous l'autorité du directeur ou de la directrice de l'hôtel et exerce des fonctions diversifiées. Souvent seul/e à la réception, il ou elle est cependant en lien avec tous les services : les femmes et valets de chambres pour leur indiquer les départs et demandes particulières, le spa et le restaurant pour les réservations...

Les études

Après la 3e

3 ans pour préparer le bac technologique sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR).

Après le bac

1 an pour obtenir le CS accueil-réception.

2 ans pour préparer le BTS management en hôtellerie restauration, option management d'unité d'hébergement.

bac ou équivalent

→ Bac pro métiers de l'accueil

→ Bac techno STHR sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

bac + 1

→ CS accueil réception

bac + 2

→ BTS management en hôtellerie restauration option C management d'unité d'hébergement

→ DEUST accueil d'excellence en tourisme

Emploi et secteur

Des débouchés et des promotions

Les offres d'emploi de réceptionniste ne manquent pas, en CDI (contrat à durée indéterminée) ou en contrat saisonnier, dans les stations de ski, en bord de mer ou autres lieux touristiques. Autant dire que les jeunes diplômés restent rarement au chômage. Au bout de 2 ou 3 ans en poste, ils peuvent devenir premiers réceptionnistes ou chefs de réception, parfois en changeant d'établissement car ces postes n'existent que dans les grands hôtels.

Vers le commercial

Après quelques années d'expérience, ils peuvent également accéder à des postes de cadres ou d'attachés commerciaux. Les fonctions de directeur/trice d'hébergement ou même de directeur/trice d'établissement sont également possibles, à condition d'avoir acquis une solide formation en gestion et en *management*.

Le métier change

L'aspect commercial est de plus en plus présent dans le profil de réceptionniste à qui l'on demande souvent de faire du *yield management* (variation des prix en fonction de la demande). Il faut être capable de négocier des prix avec des clients. Par ailleurs, certains hôtels font le choix de supprimer les comptoirs de réception au profit de "réceptionnistes volants" équipés d'une tablette ou près d'un borne interactive qui font évoluer le métier. Selon la taille de l'hôtel, le ou la réceptionniste est très polyvalent/e ou au contraire spécialisé/e.

Secteur

Hôtellerie - Restauration

Tourisme

Salaire du débutant *

À partir de 1890 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Site d'information sur les métiers et les formations du secteur hôtellerie-restauration.

Librairie



PARCOURS

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration

Paru le 12/12/2022
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

ZOOM SUR LES MÉTIERS



Les métiers de l'hôtellerie et des restaurations

Paru le 27/07/2021
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €



PARCOURS

Tourisme

Paru le 26/05/2023
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers des grands événements culturels et sportifs

Paru le 26/09/2023
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centre d'intérêt

J'ai le sens du contact →

Autres métiers à découvrir

- Gardien de refuge de montagne
- Directeur d'hôtel
- Gouvernant
- Valet de chambre
- Directeur de restaurant