

RECEPTIONNISTE D'HÔTEL



Métier et métiers associés	Réceptionniste d'hôtel - Shiftleader -
Département	Réception - Front Office
Correspondance fiche ROME	G1703
Catégorie de fonction (Classification des fonctions CP 302)	Catégorie 6 - 306
Description	<p>Le réceptionniste a une double fonction : accueil et administration. Il accueille les clients de l'hôtel à leur arrivée. Il les informe sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les services de l'hôtel. Il fait visiter les chambres et les attribue. Il remplit les fiches d'arrivée et de départ. Il distribue le courrier des clients et s'occupe de leurs communications téléphoniques. Il répond à leurs demandes d'information (tourisme, transports, etc.). Le réceptionniste gère le planning des réservations et des occupations de chambres. Il effectue la facturation des séjours et encaisse les paiements. Il tient à jour la tenue des comptes-clients et assure différents travaux de secrétariat. Suivant l'établissement, il assure une ou plusieurs de ces tâches. Il utilise de plus en plus l'outil informatique. Il doit souvent maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.</p>
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assure l'accueil téléphonique (utilisation du central) <input type="checkbox"/> Fait de l'upselling (vente) <input type="checkbox"/> Fait le check in : procédures administratives à l'arrivée du client <input type="checkbox"/> Réveille le client sur demande <input type="checkbox"/> Répond aux demandes des clients ou clients potentiels <input type="checkbox"/> Gère des plaintes éventuelles <input type="checkbox"/> Communique avec les autres départements (housekeeping, F&B, technique) <input type="checkbox"/> Fait le check out : procédures administratives lors du départ du client (facturation, encaissement, ...) <input type="checkbox"/> Edite les rapports, statistiques, ... <input type="checkbox"/> Respecte les engagements envers l'environnement
Compétences/connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Très bonne connaissance des langues : anglais, français + autres (néerlandais à Bruxelles) <input type="checkbox"/> Connaissance de l'outil informatique et des logiciels spécifiques à l'hôtellerie (Fidélis, Opera, Hermes) <input type="checkbox"/> Aisance avec les chiffres <input type="checkbox"/> Attitude orientée client, voire commerciale <input type="checkbox"/> Présentation impeccable <input type="checkbox"/> Culture générale <input type="checkbox"/> Respect de l'hierarchie

Diplôme/Formation attendue	<p>Pas de diplôme spécifique exigé : ce sont les compétences et l'expérience qui sont prises en compte.</p> <p>Les filières de formation possibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les études secondaires : agent d'accueil et tourisme <input type="checkbox"/> Les études de niveau supérieur : Bachelier hôtellerie ou tourisme <input type="checkbox"/> Les formations professionnelles spécifiques (Centre de Référence Horeca)
Environnement de travail	Hôtels toutes catégories, Centres de vacances
Conditions de travail	<p>En shift : de 7h à 15h, de 15h à 23h, de 23h à 7h (pour les réceptionnistes de nuit) Week-end et jours fériés</p> <p>Station debout prolongée</p> <p>Uniforme ou code vestimentaire exigé</p>
Conditions salariales et avantages	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Salaire minimum: 2.109,90 € Brut (38h/semaine) <input type="checkbox"/> Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ... <input type="checkbox"/> Contrat de 38h ou 40h semaine <input type="checkbox"/> Tarifs préférentiels lors de réservations privées dans les propriétés des groupes
Evolution	<input type="checkbox"/> Possibilité d'évolution dans l'hôtel ou pour des fonctions plus administratives, comme employé en réservation ou chef de réception