



RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

ROME : G1703

1. FORMATION - QUALIFICATION

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau 3 à 5 en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est généralement exigée.

2. ACTIVITE

Répondre par OUI / NON

Activités principales	Je suis capable de le faire
Accueillir les clients et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour	
Renseigner le client sur les prestations et les modalités de réservation	
Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres	
Répondre aux demandes des clients	
Effectuer les actions appropriées lors d'un litige avec le client	
Etablir les factures, contrôler les moyens de paiement et effectuer l'encaissement	
Clôturer la caisse et identifier les comptes débiteurs	
Renseigner les supports de suivi d'activité (réservations, annulations, ventes, ...) et éditer les rapports statistiques journaliers (taux d'occupation, prix moyen...)	

3. CONTRAINTES

Répondre par OUI / NON

Contraintes	Je suis capable de le faire
Station assise ou debout prolongée	
Travail sur écran	
Travail les fins de semaine, jours fériés et de nuit	
Gestion des clients mécontents	
Port d'uniforme	
Eloignement possible du domicile de plusieurs jours ou semaines (hôtellerie fluviale, croisière en mer, ...)	