



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

2.1. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

2.1.1. ACTIVITE PRINCIPALE

- 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...)

2.1.2. ACTIVITES POUVANT ETRE ASSOCIEES

- Effectuer la préparation et le service des petits déjeuners en salle, en chambre
- Coordonner l'organisation de séminaires, congrès
- Effectuer des rondes de prévention et de détection de risques
- Coordonner une équipe

2.2. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- Ordinateur
- Téléphone
- Photocopieur et scanner

3. CONTRAINTES

3.1. CONTRAINTES PHYSIQUES

- Station assise ou debout prolongée
- Travail sur écran

3.2. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

- 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, ...)

4. HANDICAP

Moteur	Compatible avec aménagement
Maladie invalidante	Compatible avec aménagement
Visuel	Compatible avec aménagement
Auditif	Compatible avec aménagement
Psychique	Compatible avec aménagement
Traumatisme crânien	Compatible avec aménagement
Mental	Pas ou peu compatible