

Réceptionniste

De l'accueil des clients à la gestion des réservations, en passant par la comptabilité et la coordination des équipes, le réceptionniste d'hôtel jongle avec les responsabilités, tout en gardant le sourire.



Les formations en Auvergne-Rhône-Alpes

[24](#)

formations à venir

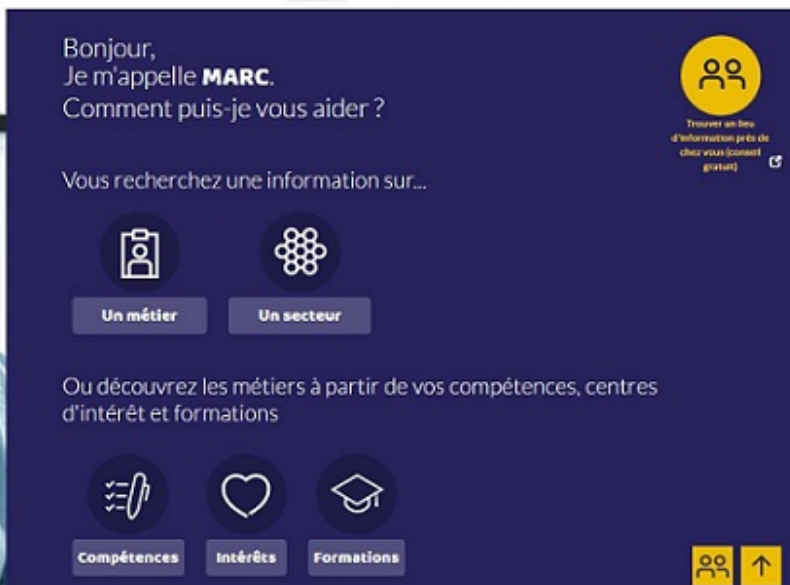
Les offres d'emploi aujourd'hui en Auvergne-Rhône-Alpes

- [Réception en hôtellerie](#)

Pour élargir votre recherche :

[Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration](#)

Rendez-vous sur [Cleor Auvergne-Rhône-Alpes](#) pour obtenir des informations sur les conditions d'emploi de ce métier : potentiel d'embauche, salaire, types de contrat, entreprises présentes autour de votre lieu de recherche, ...



Description métier

Activités

Accueillir et informer

Derrière son comptoir, le réceptionniste enregistre l'arrivée du client, l'informe sur les services proposés par l'hôtel et lui remet les clés de sa chambre, l'accompagnant si besoin jusqu'à sa porte. Mais sa fonction ne s'arrête pas là. Dans de nombreux établissements, il assure la fonction de concierge. Il renseigne alors les touristes sur les activités culturelles, gastronomiques, etc., proposées par la ville ou la région. Il peut aussi se charger de certaines réservations (taxi, restaurant, théâtre...).

Planifier les réservations

Le réceptionniste planifie les réservations arrivées par mail, fax ou téléphone, préparant les factures tout en encaissant le paiement d'un client. Il 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. Soucieux d'optimiser le taux d'occupation de l'hôtel, il établit des statistiques sur son logiciel. S'il travaille de nuit, il lui faut encore clôturer les comptes de la journée et passer le relais à l'équipe de jour.

Où et comment ?

Différents lieux d'exercice

De l'hôtel économique au 4 étoiles, en passant par les résidences de vacances, le réceptionniste exerce dans des établissements de style et d'importance très 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 au réceptionniste de nuit (night auditor), il travaille de 20 h à 7 h, trois ou quatre fois par semaine.

Plusieurs activités en même temps

Le réceptionniste alterne « coups de feu » (activité intense) et périodes calmes, durant lesquelles il assure des tâches administratives. Le matin, il gère simultanément les départs et les arrivées, encaisse les notes des partants et veille à l'installation des nouveaux arrivants, en fonction des horaires des trains, avions ou autocars.

Des fonctions diverses

Dans un établissement de plus de 400 chambres, il travaille en équipe et dépend du chef de réception. Ailleurs, il est placé sous l'autorité du directeur de l'hôtel et exerce des fonctions très diversifiées. Dans les hôtels où le poste n'existe pas, il peut aussi faire office de concierge.

Compétences

Discret et prévenant

De la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hôtel. Diplomate, réactif et efficace, le réceptionniste doit faire preuve d'amabilité, de courtoisie et de tact, même face à des clients difficiles. Il dispose également d'une excellente présentation, d'aisance relationnelle, du sens du service, et sait se montrer prévenant et discret.

Commercial et polyglotte

Si posséder des diplômes n'est pas primordial, la fibre commerciale, un esprit méthodique et la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères (l'anglais est pratiquement toujours exigé) 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 !

Diplômes, certifications

Diplômes et certifications

Important. Le parcours de formation pour accéder à un métier n'est pas toujours celui qu'on imagine ! Des professionnels qui exercent le même métier, ont parfois suivi des parcours de formation différents, sans oublier que ceux qui suivent la même formation n'exercent pas forcément le même métier !

Selon la taille de l'établissement et les responsabilités exercées, la formation des réceptionnistes varie. Il est cependant préférable d'avoir au moins le niveau bac. Des formations complémentaires d'initiative locale (FCIL) de réceptionniste (préparées à temps plein ou en alternance) sont mises en place dans certains départements.

Niveau bac

- Bac techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Niveau bac + 1

- MC accueil-réception

Niveau bac + 2

- BTS responsable d'hébergement
- BTS hôtellerie-restauration option mercatique et gestion hôtelière

• Niveau II : Licence ou Maîtrise

- [Conciergerie internationale de grand hôtel](#)

Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Niveau III : BTS, DUT**

- [BTS hôtellerie-restauration option A : mercatique et gestion hôtelière](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [BTS responsable d'hébergement à référentiel commun européen](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Niveau IV : BAC, BT, BP**

- [Bac techno série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Certificat hôtesse d'accueil-réceptionniste](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [MC accueil-réception](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Réceptionniste gouvernant\(e\)](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Réceptionniste polyvalent en hôtellerie](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Niveau V : BEP, CAP**

- [Technicien d'accueil polyvalent de tourisme local](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Autres certifications sans niveau, CQP**

- [CQP réceptionniste](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

Ressources

Autres ressources

Publications Onisep :

- Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration - Parcours - 2014 - Onisep

Sites internet :

- www.metiers-hotel-resto.fr
Site d'information sur les métiers et les formations de l'hôtellerie-restauration édité par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.
- www.synhorcat.com
Site du Syndicat national des professionnels de l'hôtellerie-restauration. La rubrique « Emploi-formation » comporte des statistiques sur l'emploi et les métiers du secteur.
- www.fafih.com

L'observatoire étudie l'évolution des formations, métiers et tendances de l'emploi du secteur.

Vidéos

