

Réceptionniste

Nature du travail

-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.

Compétences requises

-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 !

Accès au 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 hôtellerie

Niveau bac + 1

- MC accueil-réception

Niveau bac + 2

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

Salaire

Salaire du débutant : 1450 euros brut par mois.

Intégrer le marché du travail

-Une évolution rapide : Les offres d'emploi de réceptionniste affluent. Autant dire que les jeunes diplômés restent rarement au chômage. Au bout de 2 ou 3 ans en poste, ils peuvent devenir premier réceptionniste ou chef de réception.

-Des fonctions d'encadrement : Après quelques années d'expérience, ils ont accès à des postes de cadre ou d'attaché commercial. Les fonctions de directeur d'hébergement ou même de directeur d'établissement sont également possibles, à condition d'avoir acquis une solide formation en gestion et en management.