

RECEPTIONNISTE

Appellations principales : Employé d'accueil – Employé de réception – Premier réceptionnaire – Réceptionnaire – Réceptionniste – Secrétaire de réception.

Appellations spécifiques : Caissier/main courantier – Chargé des réservations/planning – Réceptionnaire de nuit.

Fiche n° 4

Fonction : Hall-réception

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration

Région Bretagne

Définition

Assure l'accueil des clients pendant la durée de leur séjour, de l'arrivée au départ, et les renseigne. Accomplit les formalités à l'arrivée et au départ des clients (enregistrement, clôture des notes...) et leur fournit toute information sur les conditions de séjour. Traite les appels téléphoniques, la correspondance hôtelière (renseignements relatifs aux locations de chambres, réservations, tarifs, services annexes...) et assure le secrétariat de la réception. Participe à la commercialisation des prestations de l'hôtel. Effectue la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce à la réception des hôtels ou des autres établissements d'hébergement. L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, généralement debout. Les horaires sont décalés de jour (avec ou sans coupure). Le rythme de travail journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue (« coup de feu ») et de périodes de moindre activité. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Le travail est organisé par roulement. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. La rémunération peut comporter des avantages en nature (repas, logement...). Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

Formation et expérience

L'emploi/métier est principalement accessible avec des formations de niveau IV et III (Bac avec une formation spécialisée, BTH ou BTS hôtellerie) ou avec une expérience confirmée par des stages de formation continue. Cependant, les conditions d'accès sont variables selon les établissements. L'emploi/métier peut être accessible sans conditions de formation ou d'expérience préalables dans les établissements 1* ou 2*. Dans ce cas, la formation pratique est assurée par l'entreprise. Des formations de niveau V (CAP d'hébergement et employé d'hôtel) permettent également l'accès à certains emplois.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Accueillir différents types de clientèle (individuels, groupes...).
- Effectuer les réservations, enregistrer les arrivées et les départs.
- Renseigner la clientèle sur les conditions de séjour (tarifs, prestations et services annexes...).
- Proposer et vendre des prestations.
- Rechercher, actualiser, lire et interpréter différents supports d'information pour renseigner la clientèle.
- Maîtriser l'anglais.
- Utiliser les matériels bureautiques et télématiques.

Compétences associées :

- S'exprimer dans plusieurs langues étrangères (autres que l'anglais).
- Connaître les habitudes des différents types de clientèle et s'adapter.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- Se montrer disponible et à l'écoute des clients.
- Répondre rapidement et efficacement à leur demande.
- Organiser méthodiquement son travail.
- Faire preuve de mémoire (auditive et visuelle) et de discrétion.
- Etre attentif aux situations ou événements ponctuels.
- Travailler en équipe.
- Faire preuve de psychologie et de diplomatie, patience et tact.

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Tenue du standard.
- Installation des clients (camping, motel...)
- Opération de change de monnaies étrangères
- Vente du produit « boutique ».
- Contrôle de l'état de fonctionnement des équipements locatifs (résidences hôtelières et touristiques, caravanes, bungalows...).

Responsabilités exercées :

- Tenue des feuilles de situation, statistiques, comptabilité journalière, main courante.
- Encaissement des notes et contrôle des paiements différés.
- Planification des réservations et de l'occupation des chambres.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Type d'établissement :
- Hôtel économique et 1*
 - Hôtel 2* et 3*
 - Hôtel 4* et 4* luxe
 - Résidence hôtelière et de tourisme.
 - Hôtellerie collective, sociale, associative ou médico-sociale.
 - Hôtellerie de plein air.
 - Gîte et chambre d'hôtes.
 - Meublé saisonnier.
 - Ferme de séjour.
- Type de secteur : Privé, public, associatif.

Exigences :

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Bonne présentation et élocution
- Disponibilité
- Goût du contact humain
- Courtoisie

Conditions de travail :

- Travail de nuit possible.
- Travail possible le dimanche et les jours fériés.

Fiche n° 4 bis

Emploi/métier concerné : Réceptionniste

Fonction : Hall-réception

Cadre réglementaire régissant la profession :

Les différentes conventions collectives applicables :

- Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97.
- Convention collective nationale Hôtellerie de Plein Air, janvier 94
- Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151.

Organisation de la profession au plan régional :

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques.**

La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie.

Union Bretonne de l'Hôtellerie de Plein Air relayée par 4 syndicats Départementaux de l'Hôtellerie de Plein Air (Finistère, Morbihan, Côtes d'Armor, Ille-et-Vilaine).

UNAT/APTAB : Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air /Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°4

Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°4

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :

Principaux employeurs : Tous types d'hébergements marchands (hôtels, campings,...) et associatifs (villages de vacances, auberges de jeunesse, etc...)

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

Entraves à l'exercice et au développement de la profession :

- Formation BTS Tourisme inadaptée.
- Nombreux postes pourvus par des stagiaires.
- Motivation qui fait souvent défaut (vocation indispensable).

Opportunités de développement :

Forte rotation du personnel en place. Les besoins en personnel devraient cependant rester stables.

Compétences requises et évolution :

Capacités techniques de base exigées :

- Accueil et information des clientèles sur les conditions de séjour (tarifications, prestations et services..).
- Enregistrement des arrivées et des départs, facturation des prestations et encaissements.
- Planification des réservations et de l'occupation des chambres.
- Secrétariat de la réception.
- Gestion des clés, traitement des messages, des appels téléphoniques, du courrier-client...
- Maîtrise de l'anglais et des matériels bureautiques et télématiques.

- Connaissance des différents supports d'information disponibles.

Capacités associées :

- Connaissance des habitudes des différents types de clientèle et de l'environnement touristique local et régional.
- Pratique de langues étrangères (autre que l'anglais).

Savoir-être et autres qualités requises : sens de l'organisation, capacités d'adaptation et d'écoute, capacités d'observation et de mémorisation, bonne présentation et élocution, rapidité et efficacité, disponibilité et discrétion, courtoisie et goût du contact humain, aptitude au travail en équipe, polyvalence, sens commercial, psychologie et diplomatie, patience et tact.

Evolution

Rôle d'accueil et d'information et rôle commercial qui exigeront de plus en plus :

- une connaissance parfaite des tarifications et des prestations et services annexes proposés par l'établissement ;
- une maîtrise des procédures de réservations et d'enregistrement des arrivées et des départs
- une meilleure connaissance des clientèles et de l'environnement de l'établissement.
- la pratique de plusieurs langues étrangères (anglais et allemand de préférence).

Evolution des qualifications exigées :

L'emploi/métier devrait rester accessible essentiellement avec des formations spécifiques de niveau IV et III (Bac à Bac+2) ou avec une expérience confirmée (sauf exceptions).

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

/