

CHEF DE RECEPTION

Appellations principales : Assistant manager – Chef de brigade (en réception)
– Chef de réception – Chef de réservation – Sous-chef de réception.

Appellations spécifiques :

Fiche n° 5

Fonction : Hall-réception
Groupe sectoriel : Hébergement/Restauration
Région Bretagne

Définition

Exerce la responsabilité du service accueil et du service caisse. En matière de réservation, établit le plan d'occupation, le suivi du taux d'occupation des chambres, les allotements et les options. Détermine les prévisions d'activité et les transmet aux services concernés (étages, restauration, hall...). Assure l'accueil des personnalités. Peut gérer les comptes débiteurs, établir des statistiques commerciales. Dans certains cas, est chargé de la prospection de la clientèle et du développement des ventes. Peut participer au recrutement et à la formation du personnel d'accueil. Dirige, encadre et coordonne le travail des réceptionnaires.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce à la réception des hôtels ou d'autres établissements d'hébergement d'une certaine capacité. Selon les circonstances, l'activité peut s'exercer en horaires décalés de jour et les dimanches et jours fériés. Le rythme journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue (« coup de feu ») et de périodes de moindre activité. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. La rémunération peut comporter des avantages en nature (repas, logement). L'activité nécessite de respecter et faire respecter des normes de sécurité. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

Formation et expérience

Cet emploi/métier est généralement accessible avec des formations spécifiques de niveau IV et III (niveau Bac avec une formation spécialisée, BTH ou BTS hôtellerie) complétées par une expérience professionnelle confirmée dans le secteur.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Etablir la planification des réservations et de l'occupation des chambres.
- Tenir la comptabilité journalière.
- Facturer et encaisser les notes.
- Etablir des prévisions d'activité à moyen terme.
- Maîtriser l'anglais.
- Accueillir et présenter les services de l'établissement aux personnalités.
- Utiliser les équipements informatiques et télématiques.
- Encadrer et animer le personnel d'accueil.

Compétences associées :

- Intervenir en une ou plusieurs langues étrangères (autre que l'anglais).
- Connaître les habitudes des différents types de clientèle et s'adapter.
- Connaître et utiliser les outils de gestion assistée par ordinateur.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.
- Transmettre un savoir.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- Organiser rationnellement son travail.
- Anticiper les besoins de la clientèle.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides et efficaces.
- Faire preuve de diplomatie, de psychologie, de patience et de tact.
- Etre à l'écoute des personnes et attentif aux situations.
- Mémoriser des situations et des personnes.
- Entretenir des relations commerciales et savoir vendre.
- Représenter la direction (hôtel 3 et 4*).
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
- Exercer une autorité
- Etre bon pédagogue (tuteur et maître de stage)
- Faire preuve de discrétion.

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Gestion des comptes débiteurs (relances, litiges ...)
- Etablissement de statistiques (taux d'occupation...).
- Prospection de clientèle et développement des ventes (plan d'actions commerciales).

Responsabilités exercées :

- Encadrement du personnel d'accueil.
- Recrutement du personnel d'accueil.
- Formation ou adaptation au poste de travail du personnel d'accueil.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtel 2*
- Hôtel 3 et 4*
- Hôtel 4* luxe
- Résidence hôtelière ou de tourisme.
- Hôtellerie de plein air.
- Village de vacances.

Exigences

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Disponibilité
- Courtoisie
- Bonne élocution
- Goût du contact humain
- Se tenir informé de l'évolution des techniques et des réglementations en matière d'hébergement.

Conditions de travail :

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

Fiche n°5 bis

Emploi/métier concerné : Chef de réception

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°5

Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°5

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :

Principaux employeurs : établissements de moyenne et grande taille : Hôtels 2* à 4* luxe, résidences hôtelières ou de tourisme, campings, villages de vacances.

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

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

- Peu d'établissements employeurs.
- Faible de rotation du personnel en place.

Opportunités de développement :

Débouchés restreints sauf création de nouveaux établissements. Les besoins en personnel devraient rester stables.

Compétences requises et évolution :

Capacités techniques de base exigées :

- Contrôle de la comptabilité journalière, de la caisse et la gestion des comptes débiteurs et débours-clients.
- Gestion prévisionnelle : planification des réservations, taux d'occupation des chambres,...
- Accueil VIP et information des clientèles sur les prestations proposés par l'établissement (promotion).
- Encadrement et animation d'une équipe de travail, recrutement et formation...

- Maîtrise de l'anglais et des équipements informatiques et télématiques...

Capacités associées :

- Connaissance de la demande (habitudes des différents types de clientèle) et de l'environnement touristique local et régional.
- Pratique des outils de gestion informatisés et de langues étrangères (en plus de l'anglais).

Savoir-être et autres qualités requises : sens de l'organisation, capacités d'écoute et d'observation, capacités de mémorisation et d'anticipation, capacités d'initiative et de décision, diplomatie, psychologie, patience et tact, discrétion, rapidité et efficacité, pédagogie et autorité, polyvalence et adaptabilité, prestance et bonne élocution, courtoisie et goût des contacts humains, disponibilité et sens commercial, aptitude au management d'une équipe.

Autre exigence : suivi des évolutions techniques, réglementaires,...

Evolution

- Compétences exigées qui ne devraient pas beaucoup évoluer dans l'ensemble, malgré un rôle commercial à jouer de plus en plus important.

Evolution des qualifications exigées :

Cet emploi/métier devrait rester accessible avec des formations spécifiques de niveau IV et III (Bac et Bac+2) complétées par une expérience professionnelle confirmée dans le secteur.

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

/