**Fiche métier**

**Réceptionniste**

Ambassadeur de l'hôtel, le réceptionniste accueille les clients et gère les réservations. Il informe et répond aux questions, prépare les factures... Un poste tremplin à responsabilités où l'organisation et le sang-froid sont indispensables.

**Nature du travail**

**Accueillir**

Derrière son comptoir ou tablette à la main, le réceptionniste accueille le client à son arrivée. Il l'informe sur les services proposés par l'hôtel (horaires du petit déjeuner et restaurant, spa, parking, etc.) et lui remet les clés de sa chambre, l'accompagnant si besoin jusqu'à sa porte.

**Informer**

Le réceptionniste répond à toutes les demandes ou réclamations des clients, au téléphone ou de visu. Dans de nombreux établissements, il assure aussi 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 ou téléphone. Il prépare les factures des clients en fin de séjour et encaisse les paiements. 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, afin de remplir au mieux les chambres. Soucieux d'optimiser le taux d'occupation de l'hôtel, il établit des statistiques. S'il travaille de nuit, il lui faut également clôturer les comptes de la journée et passer le relais à l'équipe de jour à la fin de son service.

**Compétences requises**

**Réponse à tout**

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 ou à des réclamations. Il cherche toujours une solution pour arranger le client qui, on le sait bien, est roi ! Il dispose également d'une excellente présentation, d'aisance relationnelle et d'un réel sens du service. Il sait se montrer à la fois prévenant et discret.

**Commercial et polyglotte**

La fibre commerciale, un esprit méthodique et la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères (l'anglais est un minimum) 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 !

**Organisé et calme**

Le réceptionniste est très organisé et sait travailler en équipe. Il n'oublie pas d'informer ses collègues des demandes ou des réservations des clients. Autonome et résistant au stress, il sait gérer les priorités de façon simultanée : accueil de nouveaux clients, téléphone qui sonne, établissement de factures... par exemple.

**Formations :  
-bac ou équivalent  
-Bac pro Métiers de l'accueil (ex bac pro Accueil - relation clients et usagers)  
-Bac techno STHR Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration  
-Réceptionniste-gouvernant(e)**