

## CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier de réceptionniste, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des dizaines de milliers de personnes exercent le métier de réceptionniste en France.



**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration

**OPCA Fafih**  
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration  
3, rue de la Ville l'Évêque  
75008 Paris  
observatoire@fafih.com

[www.fafih.com](http://www.fafih.com)  
[www.metiers-hotel-resto.fr](http://www.metiers-hotel-resto.fr)



LES MÉTIERS  
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION  
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



## RÉCEPTIONNISTE H/F

Assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci.

Planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés.

Organiser les relations avec les autres services.

04/2013 - www.cadef.fr

**fafih**  
OPCA  
Hôtellerie  
Restauration  
Loisirs

**L'Observatoire** »  
de l'Hôtellerie et la Restauration



## RÉCEPTIONNISTE H/F

### Fonctions principales

- Accueil et commercialisation
- Administration et gestion du poste de travail
- Communication interne et externe
- Sécurité

### Certifications principales

- CQP Réceptionniste de la CPNE-IH
- BTS Hôtellerie-Restaurant option A mercatique et gestion hôtelière
- Titre Réceptionniste en hôtellerie du ministère du Travail
- MC Accueil réception

### Accès

- Le métier est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

### Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

### Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** adjoint de direction par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par le réceptionniste peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers notamment dans le domaine du commerce.



## ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier de réceptionniste s'organise autour de quatre grandes fonctions :

### Accueil et commercialisation

- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client au desk
- Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

### Administration et gestion du poste de travail

- Effectuer les opérations courantes de réservations
- Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- Procéder aux encaissements
- Gérer les fonds de caisse et passages de caisse

### Communication interne et externe

- Communiquer et attribuer les informations reçues à la réception aux services concernés
- Éditer et transmettre les différents rapports
- Transmettre des consignes entre services et brigades
- Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

### Sécurité

- Exécuter les consignes en cas d'incendie
- Réagir en cas d'accident de personne
- Réagir en cas d'alerte

## CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, le réceptionniste doit posséder les capacités suivantes :

### Capacités relationnelles et comportementales

- Manifester visiblement son intérêt pour le client
- Adapter son comportement à la culture et à l'image de l'entreprise
- Adapter son comportement et son langage à la diversité sociologique des clients
- Être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique
- Anticiper les conflits et les gérer dans les limites de ses responsabilités
- Se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles
- Entretenir des relations commerciales efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes

### Capacités techniques et fonctionnelles

- Respecter et appliquer strictement les règles de sécurité
- Appliquer les procédures de communication interservices
- Assurer la transmission des informations aux autres services à bon escient
- Élaborer des statistiques commerciales
- Évaluer le niveau de satisfaction du client
- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle
- Mener simultanément et en temps réel des activités de natures différentes
- Optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires
- Passer avec aisance d'une langue à l'autre
- S'adapter à la diversité de la clientèle
- Travailler en autonomie d'après des consignes de travail et des procédures préétablies
- Travailler en équipe

