



## FICHE DE POSTE : RECEPTIONNISTE TOURNANT

Le/la Réceptionniste tournant(e) travaille 3 jours par semaine en shift de jour et 2 jours par semaine en shift de nuit.

Le/la Réceptionniste tournant(e) véhicule l'image de l'hôtel par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux et convivial, son professionnalisme et sa disponibilité.

### Son métier :

En journée, le/la Réceptionniste tournant(e) accueille les clients à leur arrivée et s'assure que leur voyage s'est bien passé. Il/elle présente les différentes prestations proposées par l'hôtel en accompagnant les clients en chambre. Il/elle se tient par la suite à leur disposition pour faciliter leur séjour. Le/la Réceptionniste tournant(e) est également chargé(e) du contrôle des réservations et des factures.

Lors du départ des clients, il/elle s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, procède à l'encaissement et au check out.

La nuit, il/elle est chargé(e) de garantir le calme et la sécurité des clients ainsi que de vérifier l'ensemble des caisses effectuées au cours de la journée pour ensuite procéder à la clôture journalière.

### Ses activités sous la responsabilité de notre Chef de Réception sont :

- Accueillir les clients et les accompagner en chambre.
- Vérifier les réservations, préparer les arrivées et les départs.
- Contrôler la facturation.
- Gérer le standard téléphonique
- Traiter les emails.
- Contrôler les caisses.
- Effectuer des rondes la nuit (est responsable de la sécurité de l'hôtel).
- Effectuer les room services la nuit
- Procéder à la clôture des opérations de comptabilité du jour pour l'hôtel

### Ses qualités principales :

- Sens de l'accueil.
- Adaptabilité et disponibilité (3 shifts jour – 2 shifts nuit).
- Pratique des langues étrangères (l'anglais est un minimum).

### Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac+2 : BTS hôtellerie-restauration
- MC Accueil-Réception : formation en 1 an après un Bac.
- Bac : Bac Techno hôtellerie (il peut être préparé en deux ans, après une seconde spécifique)
- CAP : CAP services hôteliers

*Expérience(s) dans des hôtels 5\* recommandée(s).*

### Son évolution :

Chef de brigade, premier(e) de réception, responsable Night Auditor.

**ATTENTION : Cette liste n'est pas exhaustive**