

Réceptionniste

L'accueil incarné

Garant de l'expérience client, le réceptionniste concoure à la charge de l'accueil des clients dès leur arrivée. Tout au long du séjour, il est le contact privilégié du client pour toutes questions et demandes. Lors du départ des clients, il gère aussi les aspects de facturation et encaisse les règlements. Il est également souvent chargé du planning de réservations des chambres et de la facturation.

Les activités principales

- * Accueil des clients et réalisation des formalités administratives liées à leur séjour
- * Traitement des demandes particulières des clients durant leur séjour dans un objectif de qualité de service et de satisfaction client
- * Gestion des réservations et de l'occupation des chambres
- * Gestion de la facturation et de l'encaissement
- * Participation à la fidélisation des clients et à la promotion de l'établissement et de son offre



Les qualités requises

- * Aisances relationnelles
- * Sens de la communication
- * Bonne expression orale
- * Efficacité et réactivité
- * Discrétion
- * Sens de l'accueil et de l'écoute
- * Bonne mémoire



Retrouvez toutes les informations sur le site **Métiers-Hôtel-Resto** et suivez-nous sur nos réseaux sociaux !



“

Le témoignage de Clémence

Mon métier en 3 mots ?

Sourire, sociabilité et plaisir !

Je suis arrivée dans l'hôtel en tant que réceptionniste et j'ai rapidement pu évoluer vers le poste de chef de réception. Pour moi, l'accueil du client est comme une bulle de bien-être que nous créons de son arrivée à son départ. Ce qui me motive, c'est le plaisir que nous transmettons et l'ambiance familiale de travail. Ici, les passerelles en interne sont nombreuses, je sais que je peux encore évoluer.



Réceptionniste

Les formations possibles

- * [Bac techno STHR Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration \(STHR\)](#)

Certification

- * [CQP \(Certificat de Qualification Professionnelle\) Réceptionniste](#)

Accessible par la voie de l'apprentissage pour les 18-25 ans et par la formation professionnelle continue. Retrouvez les organismes de formation sur le site.

Taux d'insertion / Perspectives d'évolution :

Chef
de la réception

Adjoint
de la réception