



MÉTIER 56

RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE

HOTEL RECEPTION

« ACCUEILLIR LES CLIENTS ET
GÉRER LES RÉSERVATIONS DE
L'HÔTEL »

AUTRES APPELLATIONS MÉTIER :

Night Auditor, Réceptionnaire,
Réceptionniste de nuit

PROFIL* : Entreprenant, Social,
Rigoureux

*selon l'activité « Réfléchir à ses centres d'intérêts »
Quiz figurant dans le kit pédagogique WSFR

#DIPLOMATIE

#REACTIVITE #COURTOISIE

#ANGLAIS #EXCELLENTE

PRÉSENTATION

LIEN ONISEP

PLUS D'INFOS

EN IMAGES

AUTRES MÉTIER S À DÉCOUVRIR



EN COMPÉTITION

Service en restaurant, Visual
Merchandising



HORS COMPÉTITION

Aide à la personne, Direction
de restaurant, Conciergerie

www.worldskills-france.org

RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE, C'EST QUOI ?

Ambassadeur de l'hôtel, le ou la réceptionniste accueille les clients à leur arrivée, les informe sur les services proposés par l'hôtel (horaires, spa, parking, etc.) et leur remet les clés de leurs chambres, les accompagnant si besoin jusqu'à leurs portes. Il faut répondre à toutes les demandes ou réclamations des clients, au téléphone ou de visu.

Dans de nombreux établissements, il ou elle assure aussi la fonction de concierge, notamment en renseignant les touristes sur les activités culturelles, gastronomique... proposées par la ville ou la région. Il ou elle peut aussi se charger de certaines réservations (taxi, restaurant, théâtre...), et planifier les arrivées par mail ou téléphone. Il faut préparer les factures des clients en fin de séjour et encaisser les paiements. Il ou elle est en lien avec tous les services de l'hôtel : les femmes et valets de chambres pour leur indiquer les départs et demandes particulières, le spa et le restaurant pour les réservations... Dans certains établissements il ou elle peut gérer le service des étages.

COMMENT M'Y PRÉPARER ?

Pour exercer ce métier, le Certificat de Spécialisation (CS) Accueil-Réception, est le diplôme de référence.

QUELQUES EXEMPLES DE FORMATIONS

NIVEAU BAC	BAC Techno sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR)
BAC +2	BTS Management en hôtellerie restauration, option management d'unité d'hébergement
CERTIFICATIONS TITRES PROFESSIONNELS	CQP Réceptionniste / TP réceptionniste en hôtellerie

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle - TP : Titre Professionnel

ET APRÈS ?



OÙ ? De l'hôtel économique au 5 étoiles ou au Palace, en passant par les résidences de vacances, ce métier s'exerce dans des établissements de tailles et de standings variés.



ÉVOLUTION Au bout de 2 ou 3 ans en poste, on peut devenir premier-ère réceptionniste ou chef-fe de réception. On peut aussi accéder à des postes d'attaché-e commercial-e. Les fonctions de directeur-trice d'hébergement ou même de directeur-trice d'établissement sont possibles à condition d'avoir acquis une solide formation en gestion et en management. On peut aussi s'orienter vers la conciergerie.



SALAIRE BRUT INDICATIF* de 1710€ à 1980€

*selon expérience et secteur géographique – Source : Data Emploi / INSEE 2019

PAROLE DE CHAMPIONNE

MÉTIER 56

RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE

HOTEL RECEPTION

QU'EST-CE QUI T'A DONNÉ ENVIE DE T'ORIENTER VERS CE MÉTIER ?

J'ai choisi de m'orienter vers ce métier par passion pour le service et avec la volonté d'offrir à chaque client une expérience unique et inoubliable. Ce qui me motive au quotidien, c'est la possibilité de créer des moments marquants, en mettant mon savoir-faire et mon sens du détail au service de leur satisfaction.

LESQUELLES DE TES QUALITÉS TE SERVENT DANS TON MÉTIER ?

Chaque jour, j'appuie mon travail sur trois qualités essentielles : le perfectionnisme, pour garantir un travail soigné et précis, l'empathie, pour comprendre et répondre aux attentes des clients, et l'ouverture aux autres, qui facilite la communication et le travail en équipe.

Y A-T-IL DES ASPECTS DE TON MÉTIER QUE TU TROUVES PARFOIS DIFFICILES ?

Les aspects les plus exigeants de ce métier sont les horaires décalés, notamment dans l'hôtellerie, où les journées peuvent commencer tôt et finir tard, incluant souvent des week-ends et jours fériés. À cela s'ajoute un niveau de stress élevé, lié à la gestion des imprévus, aux attentes des clients et à la nécessité de toujours offrir un service irréprochable.

QU'EST-CE QUE T'A APPORTÉ L'AVENTURE WORLDSKILLS ?

L'aventure WorldSkills m'a apporté de l'expérience, des compétences en gestion de la clientèle et management, ainsi que des outils pour gérer le stress et la concentration. Elle m'a aussi permis de créer des relations professionnelles et amicales à l'international et de renforcer mon savoir-être en équipe et en compétition.

L'ÉPREUVE EN QUELQUES MOTS

L'épreuve se déroule sous la forme d'une série de scénarios, dont une partie est en anglais. Certaines mises en situation sont face aux clients (jeux de rôle avec des comédiens), d'autres concernent des tâches administratives (back office). Les compétiteurs et compétitrices doivent notamment procéder à des réservations, des check-in (arrivée de clients) et check-out (départ de clients), gérer des plaintes, répondre aux demandes des clients en matière de conciergerie, réaliser des actions commerciales, promouvoir la destination touristique... Ces tâches peuvent se dérouler face aux « clients » mais aussi en back office (rédaction de courriers, d'e-mails ou itinéraires en français ou en anglais, calculs de ratios ou statistiques sur l'activité de l'hôtel). L'évaluation porte aussi sur leur organisation du travail en autonomie, ainsi que sur leurs compétences relationnelles, la qualité d'écoute et la capacité à assurer la satisfaction de la clientèle.



AGATHE GRIBLING

Médaille d'Excellence à 23 ans
Compétition Européenne
EuroSkills Gdansk 2023

TA DEVISE OU TON CONSEIL ?

« Le résultat final n'est que détail, l'essentiel est de tirer le meilleur de l'apprentissage effectué et de l'expérience gagnée. »