



SKILL 56

RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE

HOTEL RECEPTION



« Accueillir les clients et gérer les réservations de l'hôtel »

RÉCEPTIONNISTE, 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, gastronomiques... 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, la Mention Complémentaire (MC) Accueil-Réception, est le diplôme de référence.

QUELQUES EXEMPLES DE FORMATIONS



CQP: Certificat de Qualification Professionnelle - MC: Mention Complémentaire

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 1700 € à 2700 €

*selon expérience et secteur géographique - Source: IMT Pôle Emploi / INSEE DADS 2015
candidat.pole-emploi.fr

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 #RÉACTIVITÉ

#COURTOISIE #ANGLAIS

#EXCELLENTE PRÉSENTATION

[FICHE MÉTIER ONISEP](#)

[PLUS D'INFOS SUR LE MÉTIER](#)

AUTRES MÉTIERS À DÉCOUVRIR

★ **EN COMPÉTITION**
Service en restaurant, Sommelier, Aide à la personne, Visual Merchandising

▶ **HORS COMPÉTITION**
Direction de restaurant, Conciergerie

www.worldskills-france.org



MINISTÈRE DU TRAVAIL



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne



MEDEF



U2P



RÉGIONS DE FRANCE



ONLY LYON



Adecco



CFC



EDF Entreprises



SAINT-GOBAIN



france.tv



SKILL 56

RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE

HOTEL RECEPTION



EUGÉNIE LEDENT

Équipe de France
Finales Mondiales
WorldSkills Kazan 2019
à 21 ans

TA DEVISE OU TON CONSEIL ?

« Ne jamais regretter les choix qu'on fait. Se donner à fond pour être serein. »

LA COMPÉTITION EN PHOTOS

LES PARTENAIRES DU MÉTIER

PAROLE DE CHAMPIONNE

Ton métier : une passion ? Une découverte ?

Je suis issue d'une famille très axée « médecine ». Au début, j'ai donc été « poussée » pour devenir dentiste, mais je n'ai pas vraiment accroché. Mon frère, lui, avait choisi la voie de l'hôtellerie-restauration, et ça m'intéressait beaucoup plus que mes études générales. Je n'ai donc commencé mon parcours en hôtellerie-restauration que l'année précédant la compétition WorldSkills. J'ai vraiment découvert mon métier au travers des jeux de rôles, et du côté humain que ce métier nécessite. Ce côté humain du métier a fait de la réception une vraie passion.

Pourquoi avoir participé à la compétition WorldSkills ?

C'est un ancien candidat qui m'en a parlé. Il avait participé à la compétition en Sommellerie. De plus, on m'en a parlé lors de ma participation au Trophée David Campbell, et j'ai décidé de me lancer dans cette aventure qui s'avère exceptionnelle.

Tes objectifs après la compétition ?

J'aimerais continuer mes études par un Bachelor et ensuite même un Master. Ensuite, pourquoi pas partir à l'étranger, dans un pays anglophone comme la Nouvelle-Zélande. Il faudrait que je fasse plusieurs pays anglophones avant mes 35 ans, c'est l'objectif. Et puis en rentrant, je vise le Meilleur Ouvrier de France.

L'ÉPREUVE RÉCEPTIONNISTE D'HÔTELLERIE EN QUELQUES MOTS

L'épreuve se déroule sous la forme d'une série de scénarios, dont une partie est en anglais 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.