



Réceptionniste

Avec la collaboration de Prom'Hote Irfotel de Rully

Février 2007

Fonctions



On trouve, en règle générale, des réceptionnistes dans les hôtels, généralement à partir de 2 étoiles. Dans les restaurants, l'accueil est assuré le plus souvent par le maître d'hôtel ou par le responsable de l'établissement.

La réception d'un hôtel est généralement bien visible et dans le hall d'entrée. Accueillante, elle est un passage obligé pour les clients. Le réceptionniste est le premier contact du client avec l'hôtel. Il est aussi son principal interlocuteur pendant toute la durée de son séjour. Il a donc un rôle clé d'accueil.

Attention à ne pas confondre réceptionniste et hôtesse d'accueil. Le métier de réceptionniste ne se résume pas à "serrer des mains". Il fait environ 20% de relationnel et 80% d'administratif. Le réceptionniste jongle en permanence entre les clients et tout un équipement électronique (téléphone, fax, internet...).

Accueil

- Contrôle de la réservation sur l'ordinateur.
- Présentation des chambres disponibles avec leurs caractéristiques : prix, nombre et type de lit, équipement sanitaire, téléphone, télévision, situation dans l'hôtel (vers le parking, rez-de-chaussée, accès personnes handicapées...). Le réceptionniste travaille en lien avec le service des étages, surtout la gouvernante (quels clients sont partis ? Faut-il changer les draps ?...).
- Remise des clés, pass ou codes nécessaires pour entrer dans l'hôtel, les chambres ou encore le parking.
- Renseignements sur le fonctionnement de l'hôtel (heures du petit-déjeuner, heure où il faudra libérer les chambres...).
- Lorsqu'il s'agit de groupes (séminaires, vacanciers...), le réceptionniste s'occupe de la répartition des chambres avec l'accompagnateur.

Information et service

Le réceptionniste est à l'écoute du client et s'assure de son confort pendant toute la durée de son séjour à l'hôtel. Il doit être capable de renseigner le client sur de nombreux points et le plus rapidement possible :

- Informations touristiques et culturelles sur la localité et les alentours : musées, sites historiques, parc de loisirs, équipements sportifs, festivals, promenades... Le réceptionniste doit se tenir au courant et remettre à jour ses informations (prospectus par exemple).
- Information sur les possibilités de restauration (à l'hôtel comme à l'extérieur) et réservation à la demande du client.
- Informations sur d'autres sujets comme les moyens de transport, la localisation de commerces, les itinéraires à suivre...
- Possibilité de réservation pour des places de théâtre, de spectacles, de billets de train, d'avion... Pour des hommes d'affaires, il peut organiser la suite du voyage (hôtel, billet d'avion...).
- Ecoute des réclamations du client (fuite d'eau, voisins bruyants, téléviseur déréglé...) : le réceptionniste essaye de trouver une solution. C'est aussi lui qui reçoit les compliments !
- Transmission des messages pour les clients (fax, téléphone...).

Commerce

- "Placer" un certain nombre de prestations proposées par l'hôtel : parking payant, service de restauration, bar...
- Prospecter de nouveaux clients : le réceptionniste essaye de faire connaître l'hôtel à des agences de voyage, des entreprises...

Administration

Le réceptionniste profite des moments plus calmes de sa journée pour effectuer un certain nombre de tâches administratives :

- Tenir à jour le fichier des clients : nom, n° de chambre, heures d'arrivée et de départ, nombre de petit-déjeuners...
- Réception et traitement du courrier.
- Mise à jour du planning des réservations. Le réceptionniste utilise un logiciel informatique pour connaître le nombre de chambres vides et occupées. Il cherche à optimiser le taux d'occupation de l'établissement.
- Facturation et encaissement en fonction des différentes dépenses du client (restauration, bar, room service, blanchisserie, téléphone...). Le réceptionniste s'assure de la solvabilité du client. Il s'occupe de la facturation

Journée d'une Réceptionniste

La plupart du temps, dans un hôtel 2 ou 3 étoiles, 3 réceptionnistes se relaient pour occuper 24h/24 le poste de réception.

7h-15h : poste du matin. C'est généralement le moment des facturations.

7h-8h : relais avec le réceptionniste de nuit, préparation des premiers départs et du travail de la journée.

8h-10h : départs des clients. Le réceptionniste doit établir les factures en veillant à bien basculer sur la note principale tous les frais annexes notés dans la main courante (bar, restaurant, parking, téléphone...). D'où l'importance de bien tout noter dans la main courante.

10h-15h : les départs sont finis, le travail administratif commence pour préparer les accueils du soir : répondre au courrier, établir des statistiques, répondre au téléphone, prendre les réservations, relancer les factures impayées...

15h-23h : poste du soir, généralement consacré à l'accueil.

15h-18h : relais avec le réceptionniste du matin et suite du travail de préparation.

18h-22h : arrivée des clients. Le réceptionniste les accueille, debout derrière son comptoir. Si la personne a réservé, il contrôle sur son ordinateur les informations. Il peut effectuer des changements de dernière minute.

22h-23h : lorsque certaines chambres restent inoccupées, le réceptionniste peut être autorisé à les proposer à moindre coût aux clients tardifs.

23h-7h : poste de nuit, occupé par un veilleur de nuit ou night auditor (réceptionniste de nuit). Il est le seul membre du personnel dans l'hôtel, il s'agit souvent d'un homme.

23h-24h : relais avec le réceptionniste du soir, gestion des arrivées tardives de clients.

Vers minuit : arrêt des différentes caisses (réception, bar...). Cela peut se faire à midi dans certains hôtels. Il contrôle et vérifie les comptes.

Pendant la nuit : il répond aux dernières demandes (vendre une bouteille de champagne, préparer une assiette de charcuterie pour un client qui arrive et qui n'a pas mangé...). Il tourne dans l'hôtel pour vérifier que tout va bien, il surveille également le parking et les zones techniques (les chambres froides, la chaufferie...). Il s'occupe de l'ouverture et de la fermeture des portes, de l'éclairage...

Avant 7h : préparation du petit déjeuner (préchauffage des fours...), réveil de certains clients, facturations pour ceux qui partent avant 7h.

Attention, cette journée n'est qu'indicative. Les réceptionnistes sont des personnes polyvalentes dont les fonctions ne sont pas figées. Elles peuvent très bien faire de l'accueil également le matin et de la facturation l'après-midi.

pour des agences ou des structures qui envoient des clients (agence de voyage, centrale de réservation...). Il gère également les relances d'impayés. Il peut aussi s'occuper de la facturation pour les fournisseurs (savon, gel douche, croissants du petit-déjeuner...).

- Comptabilité : opérations de clôture de la journée. Il établit également des rapports statistiques (taux d'occupation, prix moyen...).
- Gestion des appels téléphoniques : réservation, questions sur les tarifs, explication de l'itinéraire...
- Il veille à la sécurité de l'hôtel et des clients (normes de sécurité, connaissances des issues de secours...). Possibilité de gérer le dépôt d'objets dans le coffre de sécurité.

Conditions de travail

Conditions de travail

- Selon le type (standing) et la taille de l'hôtel où il exerce, le réceptionniste est plus ou moins polyvalent :
 - Dans un établissement de grande taille, le réceptionniste travaille au sein d'une équipe placée sous le contrôle d'un chef de réception. L'équipe de réceptionniste est hiérarchisée (1er réceptionniste, chef de brigade, agent de réservation...).
 - Dans un établissement de taille plus modeste, le réceptionniste travaille directement sous l'autorité du directeur d'hôtel.
 - Dans un petit hôtel, le réceptionniste doit être beaucoup plus polyvalent (avec des horaires notamment la nuit, contrôle du travail des femmes de chambre...).
- Le port d'un uniforme peut être exigé dans certains établissements (surtout dans les Palaces et les chaînes). L'hôtel peut aussi imposer une présentation homogène (tout le monde en noir par exemple). L'essentiel est d'avoir une tenue soignée (jupe, tailleur, maquillage discret...).
- Alternance de position assise et debout.
- La charge de travail varie beaucoup dans la journée : pics de sollicitation surtout le matin entre 7h et 9h et le soir entre 18 et 21h (arrivées et départs des clients, encaissement).
- Le service est assuré 24h/24 et 7j/7. Des réceptionnistes se relaient donc pour assurer un accueil continu (un seul réceptionniste à la fois). Les horaires les plus fréquents sont, soit de 7h à 15h, soit de 15h à 23h. Dans certains établissements, le réceptionniste peut travailler quelques heures le matin et quelques heures le soir, avec une coupure entre les deux.
- Travail le soir, la nuit (il s'agit de postes occupés par des réceptionnistes de nuit généralement), les week-ends et les jours fériés. Les périodes de vacances étant synonymes de grande activité dans les hôtels, le réceptionniste doit décaler ses congés.

Qualités requises

- Amabilité, courtoisie et sens de l'accueil : le réceptionniste doit avoir une certaine souplesse de caractère et savoir garder son sang-froid même face à des clients difficiles ou stressés.
- Disponibilité et réactivité : le réceptionniste est au service des clients et doit répondre rapidement à leurs demandes.
- Capacités d'adaptation aux différents clients, différentes cultures, différentes langues...
- Discrétion : il doit préserver l'intimité des clients. Dans les hôtels de grand standing, il peut accueillir des personnalités.
- Bonne présentation (tenue, sourire...) : le réceptionniste doit soigner son image (maquillage discret, tenue soignée), car il représente son hôtel.
- Une certaine aisance avec les chiffres et le calcul : réalisation de statistiques, facturation...
- Sens commercial : le réceptionniste doit être capable de vendre des prestations proposées par l'hôtel.
- Sens de l'organisation et rigueur : établissement de plannings de réservation des chambres, gestion de plusieurs aides simultanées (un client au téléphone, un autre au comptoir, un autre qui attend...). Il doit bien consigner les différents événements de la journée dans le cahier de liaison et les différentes dépenses dans la main courante. Ces documents permettent de faire le lien entre les différents réceptionnistes qui occupent le poste.
- Maîtrise de la bureautique (logiciels hôteliers, tableur...). Attention, il existe de nombreux logiciels de réservation et de facturation, le réceptionniste doit s'adapter rapidement.
- Connaissances de langues étrangères : anglais évidemment, une autre langue peut être exigée (allemand, italien, espagnol, arabe, japonais...). Le réceptionniste doit maîtriser la langue à l'oral (langage hôtelier) et à l'écrit (rédaction de lettres...). La clientèle étrangère est beaucoup plus importante dans les 4 étoiles.
- Autonomie : il est seul à son poste (voire totalement seul la nuit) et doit donc être capable de se débrouiller. Il doit aussi être capable de prendre des initiatives.

Salaire

Paroles de Professionnels

Monsieur D., directeur d'un centre de formation hôtelier et ancien professionnel.

"J'ai travaillé toute ma vie en hôtellerie : j'ai grandi dedans puisque mon père possédait un hôtel, puis j'ai travaillé dans différents établissements, notamment des Palaces. Aujourd'hui, je transmets mes connaissances aux nouvelles générations.

La réception est un poste clé de l'hôtel, c'est la vitrine de l'établissement. Un bon accueil, et le séjour se passera bien. Dans le cas contraire, le client aura un mauvais souvenir et ne reviendra pas. Le client arrive souvent fatigué, stressé de son voyage : son train a eu du retard, il est resté coincé dans les embouteillages, il a eu chaud... Il n'a surtout pas envie qu'on lui annonce que sa réservation a été perdue ou qu'il faut qu'il patiente.

La réceptionniste doit se lever pour accueillir le client : "Bonjour Monsieur, vous aviez réservé une chambre ? A quel nom s'il vous plaît ? Oui, je vois que votre réservation a bien été enregistrée. Voilà, vous avez la chambre n°12. Je vous souhaite un bon séjour dans notre hôtel." Elle lui explique le fonctionnement de l'établissement : heures du petit déjeuner, heures d'ouverture du bar et du restaurant, possibilités d'utiliser le téléphone, internet... La réceptionniste le renseigne également sur le tourisme local, les spectacles... L'accueil ne représente qu'une petite partie du travail du réceptionniste, elle fait surtout beaucoup de bureautique (facturation, courrier...).

Une réceptionniste doit être très organisée. Elle doit être capable de gérer plusieurs clients à la fois : pendant qu'elle fait la facture d'un client, le téléphone se met à sonner et une autre personne attend.

La réceptionniste doit bien connaître l'hôtel et le planning de réservation : "Bonjour monsieur, votre chambre ne vous convient pas parce qu'elle donne sur la rue ? Attendez, je regarde s'il en reste une autre de libre côté jardin."

3 réceptionnistes se relaient généralement au poste d'accueil : une le matin de 7h à 15h, une le soir de 15h à 23h et une de nuit de 23h à 7h. Elles n'ont pas beaucoup le temps de faire le point, c'est pourquoi elles doivent bien noter dans la main courante les différents événements. Il ne s'agit pas d'oublier un client qui a pris une bouteille de champagne ou utilisé le mini-bar. Une fois qu'il est parti, il est trop tard pour changer sa facture. De même, si un client a un avion à prendre à 6 heures, il faut bien transmettre l'information pour que la réceptionniste de nuit aille le réveiller.

Une réceptionniste doit être très réactive. Par exemple, un client arrive avec sa femme et son oncle. Il n'avait réservé qu'une chambre et souhaite en avoir une seconde. Malheureusement l'hôtel est déjà complet. La réceptionniste doit satisfaire le client et chercher une solution. Elle peut se renseigner auprès d'un autre hôtel : "Je peux vous proposer de vous réserver une chambre dans un autre hôtel avec qui nous travaillons souvent. C'est aussi un très bon hôtel. Et dès demain, vous aurez une deuxième chambre chez nous." La réceptionniste doit tout avoir sous la main (fax, internet, téléphone, plan de l'hôtel...) pour répondre très rapidement.

Autre cas de figure : un client reste finalement une nuit de plus. Il demande à la réceptionniste si c'est possible. Celle-ci vérifie et lui confirme. Elle prévient immédiatement la gouvernante pour lui dire de faire la chambre sans changer les draps.

Une réceptionniste doit avoir un caractère souple, car elle a droit aux compliments comme aux reproches, c'est un peu la douche écossaise. La voiture est rayée, le steak pas assez cuit ? C'est à la réceptionniste que le client va s'en prendre et non au chef cuisinier ou au voiturier. La réceptionniste qui fait beaucoup de facturation est encore plus exposée, les clients finissent leur séjour et disent ce qu'ils ont sur le cœur, aussi bien les critiques positives que négatives. La réceptionniste doit toujours avoir la même attitude calme et posée. Elle doit faire plaisir au client et lui montrer qu'on s'occupe de lui tout en défendant l'établissement. Elle ne doit pas rejeter la faute sur l'hôtel ou le reste du personnel. A l'inverse, si le client a bien mangé, c'est la réceptionniste qui recevra le compliment."

Michel, propriétaire d'un hôtel, et Claire réceptionniste.

Depuis 6 ans, Michel est propriétaire de cet hôtel classé 3 étoiles. "J'étais ingénieur des Mines et à l'approche de la retraite, j'ai voulu reprendre une nouvelle activité. J'ai trouvé le projet de cet hôtel très intéressant, notamment parce que le personnel en place avait de l'ancienneté." Michel emploie 16 personnes et propose 36 chambres.

Bien souvent le SMIC, même si les salaires varient un peu selon le type et la taille de l'établissement ou selon l'ancienneté de la personne. Il peut aussi, dans certaines cas, être logé et nourri, mais c'est de plus en plus rare.

Evolution de carrière

Le poste de réceptionniste peut être une étape vers des postes à plus grandes responsabilités : chef de réception (rôle d'encadrement), chef de brigade, adjoint de direction ou à terme directeur d'établissement. Il peut aussi se spécialiser, notamment dans les 4 étoiles et les Palaces : caissier, concierge...

En terme de reconversion, un réceptionniste a des fonctions proches de celles d'une secrétaire commerciale.

Marché de l'emploi

On compte en France **50 000 réceptionnistes** environ. Un réceptionniste peut exercer dans différents établissements : hôtels (avec ou sans restaurant), villages de vacances, centres d'hébergement... On trouve des réceptionnistes à **partir des hôtels 2 étoiles, et surtout 3 étoiles**. En dessous, le poste est souvent occupé directement par le gérant ou son épouse.

On distingue plusieurs types d'hôtels : les hôtels indépendants (les plus nombreux), les chaînes volontaires (réseau composés par plusieurs hôteliers indépendants qui se retrouvent derrière une même vision du métier : Logis de France, Châteaux et Hôtels de France, Best Western, Interhotel...), les chaînes intégrées (réseau d'hôtels exploités par une société : groupe Accor ou Envergure par exemple).

Groupe Accor :

- Formule 1 (aucun poste de réceptionniste)
- Ibis (2 étoiles)
- Mercure (3 étoiles)
- Novotel (3 étoiles)
- Sofitel (4 étoiles)

Groupe Envergure :

- Campanile (2 étoiles : pas toujours de réception, mais plutôt une personne polyvalente qui passe d'un poste à un autre)
- Kyriad (2 étoiles)

Les offres d'emploi de réceptionniste **sont nombreuses en CDI et en CDD**. Pour connaître les offres d'emploi, vous pouvez consulter le site internet de l'ANPE (www.anpe.fr), mais aussi www.bourse-emploi.com ou les sites internet des hôtels qui proposent une rubrique emploi (www.kyriad.fr, www.accor.com...).

Les régions plus touristiques comme l'Ile-de-France, la Provence-Alpes-Côte d'Azur ou Rhône-Alpes proposent également plus de postes de réceptionniste, tout comme certaines villes (Biarritz, St Malo, Cannes...).

La moitié des élèves de Prom'Hote Irfotel trouvent un poste en Bourgogne (principalement en Côte d'Or et en Saône-et-Loire), 30% sur la Côte d'Azur et 20% à Paris ou ailleurs. **La formation de réceptionniste permet une bonne insertion professionnelle** (85% des élèves de Prom'Hote Irfotel trouvent un poste à l'issue de la formation), mais ce chiffre baisse par la suite : 50 à 60% de personnes toujours en poste 1 an plus tard et moins de 40% 2 ans après. **Le turn-over est en effet important**. Certains réceptionnistes évoluent vers d'autres postes, d'autres choisissent, souvent pour des raisons familiales, de se reconverter.

La majorité des postes sont à **39 heures**. Contrairement aux autres métiers de l'hôtellerie (cuisine, service...), les horaires du réceptionniste sont fixes (pas de dépassement à cause d'un client tardif, puisque le relais est assuré par un autre réceptionniste), mais il travaille les week-ends, jours fériés et pendant les vacances. C'est aussi un métier moins fatiguant physiquement, car il n'est pas toujours debout ou en mouvement.

Lors des vacances (été, février...) et d'événements particuliers (festival par exemple), les hôtels peuvent avoir besoin de recruter plus de réceptionnistes. Un réceptionniste peut également choisir, s'il est mobile, de se déplacer en fonction des saisons (stations de sport d'hiver, stations balnéaires...).

De l'expérience ou des diplômes sont exigés pour exercer ce métier. La connaissance de **l'anglais est indispensable** (une deuxième langue est souvent souhaitable). Des connaissances en informatique sont également importantes.

Claire, après un Deug d'anglais, s'est orientée vers la réception un peu par hasard. "Je voulais pouvoir utiliser mon anglais et trouver un métier de contact. Après un contrat en alternance avec Prom'Hote Irfotel, j'ai été engagée il y a un peu plus de 3 ans."

Michel a choisi de changer le type de clientèle. "Nous recevons maintenant 50% d'hommes d'affaires, dont 70% sont des étrangers, et 50% des touristes, tous étrangers eux aussi. Nos clients sont allemands, anglais, américains... Dans l'optique de ce changement de clientèle, j'ai décidé de mettre l'accent sur la réception."

L'accueil est assuré 24h sur 24. En journée, 3 personnes se relaient à la réception, soit de 7h à 15h15, soit de 14h30 à 23h. Elles travaillent 35h par semaine, à raison de 4 jours de travail et 2 jours de repos. Elles tournent sur les deux postes. La nuit est gérée alternativement par deux veilleurs de nuit. "Une des choses les plus difficiles dans ce métier, nous confie Claire, c'est d'être toujours disponible et souriante. Il faut laisser sa vie privée et ses soucis de côté."

Lorsqu'un client demande une chambre, Claire définit son besoin : budget, type de lit, baignoire ou douche... "Je regarde les disponibilités sur le planning et je fais des propositions. Certains clients sont très attachés à l'ambiance d'une chambre. Chaque chambre chez nous est différente, je les connais toutes pour pouvoir les décrire. S'ils le souhaitent, ils peuvent les visiter avec une femme de chambre ou un apprenti. Nous avons aussi des habitués qui demandent toujours la même chambre, à nous de faire en sorte de les satisfaire. J'ai également une petite marge de manœuvre sur les prix. Si je vois qu'un client n'est pas totalement convaincu et que je risque de le perdre, je peux proposer de baisser le prix du garage par exemple. J'ai quand même la mission de "vendre" l'hôtel. Lorsque les clients souhaitent manger, je présente d'abord les spécialités de notre restaurant, je mets l'accent sur notre petit-déjeuner en mettant en avant la qualité des produits..."

Pour faire le lien entre les réceptionnistes, tout est noté dans un cahier de liaison : les remarques, les incidents positifs ou négatifs, les frais annexes (bouteille de champagne par exemple), les traitements particuliers... "C'est vraiment une mine d'informations, nous confirme Claire. Toutes les informations passent par la réception, il faut les répercuter aux personnes concernées. Un client veut une chambre à l'italienne (2 lits qui sont mis ensemble pour faire un plus grand lit), il faut prévenir la gouvernante. Un client veut son petit-déjeuner dans sa chambre, il faut le dire au garçon de salle... C'est important de tout marquer. Dans la journée, nous avons souvent des pics d'activité avec un client qui attend sa facture, un autre qui veut poser une question, le téléphone qui se met à sonner, un fax qui arrive... Je dois être capable de tout gérer en même temps et de tout noter pour qu'il n'y ait pas d'erreur par la suite. C'est un métier où le moindre oubli peut entraîner une catastrophe. Un groupe de touriste a téléphoné pour réserver et vous avez oublié de le marquer ? A leur arrivée, la réceptionniste en poste sera prise au dépourvu. C'est un métier où on écrit beaucoup."

Le travail d'écoute est très important pour cerner la demande du client et faire ensuite du sur-mesure. "Les gens apprécient qu'on cherche à les connaître pour répondre à leurs attentes", explique Claire. "Il faut traiter chaque client comme s'il était seul dans l'établissement, insiste Michel. C'est d'ailleurs pour ça que je n'ai pas imposé de tenue. Je demande seulement à mes réceptionnistes d'être bien habillées. Je veux qu'elles restent elles-mêmes pour que le client les identifie et soit en face de personnalités différentes et non de clones."

Les clients, surtout les hommes d'affaires qui sont loin de leur famille, ont besoin de souffler en rentrant à l'hôtel. Ils peuvent d'ailleurs rester plusieurs semaines. "Je suis à l'écoute du client, nous raconte Claire, que cela soit pour le renseigner ou simplement discuter. Les clients, surtout les habitués, aiment bien se confier. On parle du temps, de leur pays, de leur travail... Je m'adapte à chacun, je sais ceux avec qui je peux plaisanter. Les clients anglais et américains ont bien compris que je parlais leur langue, alors le soir ils sont ravis de pouvoir discuter. Mais attention à ne pas les vexer lorsqu'ils font l'effort de parler en français ! On a généralement de bons retours des clients. Il nous est déjà arrivé de recevoir des fleurs ou des boîtes de chocolats. Dans les situations plus conflictuelles, il faut toujours garder son sang-froid. Il ne faut pas montrer que la remarque nous a blessée. C'est vraiment un métier d'échange et de contact. Mais je ne fais pas que ça, je ne suis pas seulement là pour sourire et donner des clés. J'ai aussi beaucoup de travail administratif. Il faut donc savoir consacrer du temps sans prendre trop de retard !"

"Connaître le client permet d'éviter des impairs, poursuit Michel. Il est ainsi malvenu de proposer un petit-déjeuner à base de jambon à un végétarien. De même, il faut s'adapter aux habitudes du client. Ainsi, certains cadres américains descendent au milieu de la nuit envoyer des informations à leur société. Il nous est aussi arrivé d'accueillir une troupe de théâtre. Ils se couchent tard et dorment le matin. Il est important de donner des consignes pour que l'aspirateur ne soit pas passé à 10h devant leur porte."

La réceptionniste est là pour fournir un service, qui est différent selon chaque client : réserver dans un autre restaurant, trouver des horaires de train, donner des informations touristiques, apporter des vêtements au pressing, faire sonner le réveil... Un client satisfait est un client qui reviendra ou qui enverra du monde. "Il ne faut surtout pas répondre qu'on ne sait pas, précise Claire. Je n'ai pas la prétention de pouvoir répondre à tout, mais je fais au moins l'effort de chercher. Certaines questions reviennent régulièrement : combien de temps pour aller à Paris, comment faire pour reprendre l'autoroute... Si vous faites preuve de bonne volonté, et en gardant le sourire, le client s'en rend compte et apprécie. Par exemple, une cliente voulait commander un taxi pour le lendemain. J'ai téléphoné à plusieurs reprises, mais la ligne était toujours occupée. La dame m'a remerciée de mes efforts. Je préfère aussi passer le relais vers

Formations



Pour devenir réceptionniste, il existe deux formations : la MC Accueil réception et le TP (titre professionnel) de réceptionniste en hôtellerie. Ces deux diplômes sont de niveau IV (Bac). Il est possible d'obtenir ces diplômes dans le cadre de la VAE (Validation des acquis de l'expérience) dès lors que vous possédez l'équivalent de 3 ans minimum d'expérience à temps plein en tant que réceptionniste.

En Bourgogne

Formation en alternance

► MC Accueil Réception

En contrat d'apprentissage en 1 an
Pré-requis : Bac et 2 langues étrangères

Coordonnées :

PROM'HOTE IRFOTEL

Château Saint Michel, Rue St Laurent
71150 RULLY 03.85.91.27.32.

Cette formation a lieu en collaboration avec le CFA de Mercurey (03.85.98.10.30.)

hôtellerie

En contrat de professionnalisation en 1 an

Pré-requis : niv Bac ou motivation

Coordonnées :

PROM'HOTE IRFOTEL

Château Saint Michel

Rue Saint Laurent
71150 RULLY 03.85.91.27.32.

En contrat de professionnalisation en 1 an

Coordonnées :

CFA La Noue, Antenne de Beaune,
6 bis av Guigone-de-Salins,
21200 BEAUNE 03.80.22.02.50.

Attention ! Le CIFA d'Auxerre n'organise plus pour le moment de formation en accueil réception (03.86.42.03.55.)

► TP Réceptionniste en

► MC Réceptionniste en Hôtellerie

Formation continue

► TP Réceptionniste en hôtellerie

Dates : à partir de fin septembre
Durée : 1 200 heures dont 395 en stage

Pré-requis : niveau Bac ou motivation. Bonnes notions d'anglais

Coût : formation susceptible d'être financée par le Conseil Régional de Bourgogne, donc **gratuite et rémunérée** pour un demandeur d'emploi. Frais restant à la charge du stagiaire : tenue + frais d'hébergement et de restauration.

Coordonnées : PROM'HOTE IRFOTEL, Château Saint Michel, Rue Saint Laurent, 71150 RULLY 03.85.91.27.32.

► TP Réceptionniste en hôtellerie

Dates : septembre à mai

Pré-requis : niveau Bac, bonnes notions d'anglais, connaissance d'une 2ème langue.

Coût : formation susceptible d'être financée par le Conseil Régional de Bourgogne, donc **gratuite et rémunérée** pour un demandeur d'emploi.

Coordonnées : CCI Formation Nevers, 74 rue Faidherbe, BP 232, 58002 NEVERS 03.86.60.55.55.

► MC Réceptionniste en Hôtellerie

En formation continue en 1 an

Coordonnées :

CFA La Noue, Antenne de Beaune,
6 bis av Guigone-de-Salins,
21200 BEAUNE 03.80.22.02.50.

En Franche-Comté

Formation continue

► TP Réceptionniste en hôtellerie

Dates : octobre à septembre

Pré-requis : 18 ans, avoir suivi une classe de Terminale et avoir deux langues vivantes étrangères (dont l'anglais)

Sélection : entretien de motivation + tests possibles

Coût : formation susceptible d'être financée en partie par le Conseil Régional de Franche-Comté et **rémunérée** pour un demandeur d'emploi. Frais restant à la charge du stagiaire : 700€ (livres, uniformes...).

Coordonnées : Cours Hôtelier de Besançon, 98 Grande Rue, 25000 BESANCON 03.81.82.17.33.

Pour connaître les formations en alternance en Franche-Comté : <http://www.efigip.org/>

En Rhône-Alpes

Formation continue

► Réceptionniste en hôtellerie (titre professionnel de niveau Bac)

Pré-requis : Niveau terminale ou équivalent + bon niveau d'anglais et en allemand, espagnol ou italien

Sélection : tests psychotechniques de l'AFPA + épreuves en langue + entretien

Lieu : Lyon St Priest notamment

Coût : formation **gratuite et rémunérée** pour des demandeurs d'emploi

Les demandeurs d'emploi doivent s'adresser à Pôle Emploi pour s'inscrire aux tests de sélection et connaître les dates de formation.

Pour connaître les formations en alternance en Rhône-Alpes : <http://www.prao.org> (rubrique "Offre de formation").

des services plus compétents, plutôt que de paraître hésitante. Ce matin, une dame voulait connaître les horaires des croisières. Je lui ai proposé d'appeler l'office du tourisme pour éviter de donner de mauvaises informations." Lorsque l'hôtel est complet, la réceptionniste ne laisse pas le client sans solution. Elle lui indique d'autres hôtels.

Une bonne réceptionniste doit avoir de nombreuses qualités. "J'attends de mes réceptionnistes qu'elles aient les compétences nécessaires pour répondre efficacement aux attentes des clients, précise Michel. Il est indispensable, chez nous, de maîtriser au moins deux langues, l'anglais et l'allemand pour répondre à notre clientèle étrangère. J'ai recruté des personnes avec un profil Bac+2 complété par une formation hôtelière. Il faut bien sûr aussi une réelle motivation et l'envie d'exercer ce métier. En ce qui concerne les salaires, les réceptionnistes peuvent toucher jusqu'à 1, 3 fois le SMIC."

La polyvalence est également indispensable. Il faut être capable de faire de l'accueil aussi bien que de la facturation. "Rien n'est figé. Les départs, par exemple, peuvent s'échelonner de 3 heures du matin à plus de midi." L'autonomie est de rigueur, et ce encore plus la nuit. "Le veilleur de nuit doit avoir de multiples compétences. Le client peut très bien lui demander à 3h du matin de manger quelque chose. Il doit donc être capable d'aller en chambre froide et de préparer une assiette. Et, comme d'habitude, il ne doit pas oublier de le noter dans la main courante."

Les comptes sont clôturés chaque jour à midi. Claire utilise la main courante pour connaître les différentes dépenses du client (bar, mini-bar, chambre...). "Il faut être très précis pour ne pas commettre d'erreur. Je passe beaucoup de temps à vérifier et à revérifier. J'ai toujours peur d'oublier quelque chose ou de me tromper. Au moment du départ, j'imprime la facture que je regarde avec le client. En général, le veilleur de nuit ne s'occupe pas de la facturation car il ne connaît pas suffisamment le client pour justifier la note en cas de contestations. Il m'a déjà appelé chez moi vers 5h du matin pour régler ce type de problème. Donc j'essaie toujours d'anticiper et de faire la facturation le soir." Claire et ses collègues rentrent également un certain nombre de données statistiques : taux de fréquentation, taux d'occupation, de l'INSEE (nationalités des clients)...

Un hôtel est avant tout un commerce, et pour être rentable, il faut éviter le plus possible les impayés. "La réceptionniste doit s'assurer de la solvabilité du client, explique Michel. Il faut être vigilant car certains clients viennent alors qu'ils n'ont pas les moyens de payer. C'est à la réceptionniste de s'en rendre compte avant de louer la chambre." "On prend effectivement des garanties, confirme Claire, notamment le numéro de carte. Ça n'est absolument pas un problème pour les clients américains et anglais qui ont le réflexe de poser leur carte sur le comptoir en arrivant."

En dehors du travail propre à la réception, Claire effectue des tâches annexes : pointer les heures de présence des salariés, passer les commandes de la cuisine, mettre en place les menus... "Je m'occupe beaucoup du restaurant. Je gère aussi bien les réservations que les factures. Le soir, il faut parfois attendre le départ du dernier client avant de partir. Lorsqu'un groupe appelle pour un repas, je cerne la demande : combien de personnes, quand, quel budget, avec ou sans café et apéritif... Je transmets la demande au chef de cuisine qui fait des propositions que je tape et que je renvoie au client."

Il faut aussi savoir qu'une saison se planifie un an à l'avance. "On commence une saison tout en préparant la suivante. On classe par ordre chronologique les demandes de réservations qui arrivent par fax, mail ou courrier. On demande toujours à avoir une trace écrite. Ensuite, lorsque le planning de l'année est prêt, on commence à les inscrire. Pour Chalon dans la Rue, certains habitués réservent un an à l'avance. Certaines périodes sont plus tristes, notamment l'hiver, mais on n'a jamais le temps de s'ennuyer. Il y a toujours quelque chose à faire et c'est ce qui est intéressant dans ce métier."