

RÉCEPTIONNISTE



Secteur :

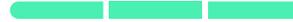
➤ Hôtels, cafés, restaurants



Insertion professionnelle :



Perspectives d'évolution :



Affinité :

Le contact humain

Etre utiles aux autres



Niveau d'étude conseillé :

BAC +2

BAC

Garant de l'expérience client, le réceptionniste concourt 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

Le lieu de travail >

- ✓ Hôtels et résidences de tourisme
- ✓ Villages vacances, campings
- ✓ Résidences seniors et maisons de retraite
- ✓ Bateaux de croisières fluviales et maritimes

Les qualités requises >

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

Les formations possibles >

- ✓ [CQP Réceptionniste](#)
- ✓ [Mention complémentaire Accueil-réception](#)
- ✓ [BTS Hôtellerie-Restauration option A mercatique et gestion hôtelière](#)
- ✓ [BTS Tourisme](#)

Ces qualifications sont essentielles pour démarrer un parcours professionnel !

Les possibilités d'évolution >

- ✓ Chef(fe) de réception
- ✓ Adjoint(e) de direction

Découvrir les portraits

« Mon but est d'assurer une expérience client fluide et personnalisée »



Découvre le parcours de Lisa, réceptionniste

[Lire le témoignage](#) ✓