

❖ Appellations

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de camping |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de nuit |
| <input type="checkbox"/> Chef de brigade de réception hôtelière | <input type="checkbox"/> Réceptionniste de village vacances |
| <input type="checkbox"/> Chef de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en établissement touristique |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réception en établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Réceptionniste en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée de réservation en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Night audit | <input type="checkbox"/> Responsable de réception hôtelière |
| <input type="checkbox"/> Night auditor | <input type="checkbox"/> Responsable des réservations en hôtellerie |
| <input type="checkbox"/> Premier / Première de réception en hôtellerie | <input type="checkbox"/> Veilleur / Veilleuse de nuit en hôtellerie |

❖ Définition

Accueille et renseigne des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement.

Effectue les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients.

Peut superviser et coordonner les activités du personnel de la réception.

Peut effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, ...).

❖ Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/ BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est généralement exigée.

La maîtrise d'outils informatiques (logiciels de gestion, de réservation, de facturation) est requise.

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Informer une clientèle sur l'offre touristique <input type="checkbox"/> Effectuer le suivi d'une relation client <input type="checkbox"/> Réaliser une opération promotionnelle <input type="checkbox"/> Contribuer à des actions de promotion dans les médias et sur les réseaux sociaux	Es E E Ea	
<input type="checkbox"/> Contrôler le suivi administratif de comptes clients	C	
<input type="checkbox"/> Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution <input type="checkbox"/> Maîtriser la e-réputation d'une entreprise	Ei E	<input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Yield management <input type="checkbox"/> Stratégie tarifaire <input type="checkbox"/> Stratégie commerciale
<input type="checkbox"/> Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	R	
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de change de devises	C	<input type="checkbox"/> Droit cambiaire <input type="checkbox"/> Modes de paiement
<input type="checkbox"/> Organiser un évènement professionnel	E	
<input type="checkbox"/> Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques	C	<input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Réglementation sécurité incendie
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel 1 étoile <input type="checkbox"/> Hôtel 2 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel économique <input type="checkbox"/> Hôtel non homologué ou non classé		<input type="checkbox"/> Travail de nuit

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Village vacances		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1601 - Accueil et renseignements <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1303 - Vente de voyages <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations