



Réceptionniste

Rome G1703

1 Le métier

Le métier : receptionniste

Interlocuteur privilégié du client, il l'accueille, le renseigne, le dirige dès son arrivée dans l'hôtel et donne la première impression de l'établissement. S'il ne voyage pas, il accueille le monde, en gardant son calme et son sourire.

Garant avec le personnel de l'hôtel du bon déroulement du séjour du client, le réceptionniste est amené à résoudre une multitude de petits problèmes, à satisfaire à toutes les questions concernant le séjour dans l'hôtel. Il doit souvent renseigner sur la ville et ses environs.

Responsable du planning des réservations, il gère tous les soucis qui y sont liés, par exemple l'hôtel complet alors qu'un bon client arrive. S'il a une responsabilité sur le taux de remplissage de l'hôtel, il doit veiller à anticiper les périodes de creux ou de forte fréquentation.

Il tient la comptabilité des frais du séjour directement avec le client, l'entreprise ou l'agence de voyage. Il peut réaliser des opérations de change.

Contact et relations

Il est en contact permanent avec tout le personnel de l'hôtel: employé d'étages, room service, direction, etc...

Il est également en relation avec l'extérieur : autocariste, tour-operator, autres établissements du groupe.

Sa fonction revêt une dimension commerciale : il doit inciter le client à acheter des prestations complémentaires.

Les qualités de présentation, d'accueil et de service revêtent une grande importance. Suivant la gamme de l'hôtel ou de la résidence touristique, l'exigence sur ces critères peut être élevée et le candidat doit les intégrer.

Polyvalent et disponible

La taille et la gamme de l'hôtel déterminent le degré de polyvalence du réceptionniste. Si l'hôtel est important, il travaille dans une équipe encadrée par un chef réceptionniste.

S'il s'agit d'un petit hôtel familial, il sera seul et pourra par exemple assurer le service du petit-déjeuner dans les chambres ou en salle.

Un hôtel est ouvert 24h sur 24h et 7 jours sur 7. Le travail s'organise en roulement. Les établissements importants ont plusieurs équipes : l'équipe du matin voit l'hôtel se vider, elle veille aux départs et au réaménagement. L'équipe de l'après-midi prépare l'arrivée du client et l'accueille.

Le réceptionniste peut travailler en journée (8h-18h) ou à mi-temps en « doublure » : le 7h-11h où il fera plus particulièrement les factures et les encaissements, le 17h-21h où il donne un coup de main pour l'arrivée des clients. Il peut travailler de nuit (« le night auditor »).

Mais avant de choisir ses horaires, il lui sera souvent demandé d'avoir expérimenté tous ces postes.

Informatique et langues étrangères

Maîtriser l'informatique : logiciels spécialisés en gestion hôtelière, logiciels de bureautique Internet est indispensable.

Les langues étrangères deviennent incontournables. Le réceptionniste est sédentaire, mais à travers les clients, surtout quand il travaille en grande chaîne hôtelière, il « voyage » et doit pouvoir comprendre et s'exprimer au moins en anglais. D'ailleurs, ce n'est plus une mais deux langues qui sont le plus souvent demandées dans les établissements haut de gamme. C'est le cas de l'italien et de l'anglais sur la Côte d'Azur.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

Il est plus facile de cibler un emploi dans des hôtels traditionnels ou dans les hôtels de moyenne gamme pour débiter.

Il est aussi possible de viser un emploi saisonnier pour débiter. Ces emplois, souvent proposés dans l'urgence, exigent une opérationnalité immédiate. Une formation aux techniques du métier est indispensable. Il est aussi possible de choisir les postes de nuit. Le réceptionniste travaille en autonomie.

Dans les groupes hôteliers, le réceptionniste participera souvent à toutes les équipes de travail avant de se stabiliser sur un poste. Une grande partie du temps de travail pour les postes du matin sera consacré au traitement informatique, les postes du soir comprennent plus de temps consacré à l'accueil. Il sera aussi proposé de tourner sur des postes de nuit, bien que cela soit plus rare pour les femmes.

Dans les hôtels plus petits, le réceptionniste est tout de suite mis en responsabilité et doit aussi faire face à des activités diverses nécessitant de la polyvalence.

Et demain ?

Le nombre des emplois salariés dans l'hôtellerie restauration a beaucoup augmenté.

L'emploi salarié dans l'hôtellerie restauration a progressé de plus 50% en 10 ans. PACA est une région traditionnellement touristique bénéficiant de multiples saisonnalités grâce à la mer et à la montagne. Cette croissance est en lien direct avec le développement du tourisme de loisir, notamment le tourisme des seniors et l'allongement de la saison touristique avec la réduction du temps de travail. Elle est également associée au tourisme culturel et au tourisme d'affaire, avec deux grands pôles en PACA : Nice et Marseille.

L'allongement de la saison touristique est aussi faite d'une accélération dans la succession de périodes creuses et de périodes dites « faibles ».

Cette saisonnalité qui dépasse les saisons traditionnelles d'hiver et d'été entraîne des besoins fluctuants de personnel tout au long de l'année.

Le métier de réceptionniste évolue avec la diversification des prestations proposées par les hôtels.

Sur le plan national on observe une stagnation du taux de remplissage des hôtels. Pour attirer une nouvelle clientèle et maintenir leur taux de remplissage, certains hôtels diversifient les prestations proposées aux clients : locations de salle de réception, organisation et vente de séminaires, de circuits de découverte de la ville, etc. Ces prestations peuvent être l'affaire des réceptionnistes qui trouvent là une occasion d'évolution professionnelle. Les possibilités d'évolution sont de plus en plus liées aux compétences commerciales, renforcées par un bon niveau de culture générale et la connaissance des langues et de l'informatique.

Les besoins en réceptionniste repartent à la hausse.

L'apparition de difficultés de recrutement pour les réceptionnistes est récente. D'un côté les employeurs ont des besoins croissants en personnel, de l'autre les compétences demandées sont larges (langues, qualités d'accueil, connaissances techniques et informatiques, disponibilité). Pour progresser en salaire, comme dans beaucoup de métiers de l'hôtellerie restauration, les salariés doivent changer d'établissement, d'où la nécessité de recruter à nouveau.

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel

Comme pour beaucoup de métiers de l'hôtellerie restauration, pour évoluer, il faut bouger. Changer de type d'établissement, changer de taille ou de gamme d'hôtel, entrer dans un grand groupe peuvent faciliter cette mobilité.

D'une façon générale, la mobilité interne, quand elle est possible, est valorisée. L'expérience de terrain et la connaissance concrète des différents postes sont au moins aussi importantes que le diplôme.

Cibler un poste plus commercial.

Certains hôtels proposent aussi des séminaires, voire des prestations de tourisme: découverte de la ville ou de la région. Cette responsabilité commerciale peut être une évolution proposée au réceptionniste.

Ou des responsabilités d'encadrement.

En fonction de son expérience et de la taille du groupe hôtelier, le réceptionniste peut évoluer vers des responsabilités d'encadrement.

La promotion interne joue un rôle essentiel pour accéder au statut cadre dans ce secteur. En effet, près de la moitié des postes cadres sont ainsi pourvus.

Autre évolution: devenir chef réceptionniste. Ses missions sont semblables mais il est amené à animer une petite équipe de travail. Une langue étrangère est impérative, tout comme la connaissance des logiciels hôteliers.

Puis des responsabilités de direction.

Le réceptionniste peut se diriger vers des fonctions de responsable d'hébergement ou la direction d'un petit établissement hôtelier, surtout si ses précédentes fonctions lui ont permis d'être proche de cette responsabilité. Les grandes chaînes valorisent aussi la promotion interne pour leurs directeurs d'établissement: selon certains groupes hôteliers, 3/4 de ses directeurs d'établissement sont issus de cette mobilité interne.

Avant d'accéder à cette fonction, il devra avoir une expérience intermédiaire, avoir exercé comme commercial par exemple et avoir changé d'établissement. Un diplôme bac + 2 favorise cette évolution.

Il existe aussi le certificat de qualification professionnelle (CQP) assistant de direction, qu'il est possible de passer en cours d'emploi.

La mobilité internationale

Certains candidats cherchent à intégrer des grands groupes pour accéder à une mobilité internationale. Elle n'est pas toujours accessible. Certaines chaînes, selon la gamme de l'établissement, recrutent sur place les cuisiniers, les serveurs et parfois les réceptionnistes pour favoriser l'emploi local.

En revanche, une fois parvenu à des postes d'encadrement et de direction, ils pourront envisager cette mobilité.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

