



**FORMULAIRE**

**Réf. :FOR.SRH.14**  
**Rév. : 00**  
**Date :17/02/2017**  
**Page : 1/3**

**FICHE DE POSTE**

**Réceptionniste**

**Rédacteur**

**Vérificateur**

**Approbateur**

**Date : 17/02/2017**

**Date : 22/02/2017**

**Date : 22/02/2017**

**POSITIONNEMENT DU POSTE**

**Cadre d'identification**

Nature :

Poste fonctionnel

Statut :

Employé,

**Situation du poste**

Rattachement hiérarchique :

Chef de service

**DESCRIPTION DU POSTE**

**FINALITE DU POSTE**

Accueille et renseigne les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'établissement et de la destination.

**MISSIONS  
PRINCIPALES DU  
POSTE**

- Effectuer les tâches administratives des dossiers clients/groupes : réservations, planifications, attribution des chambres, traitement du courrier, s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, départ
- Effectuer les tâches comptables du dossier client/groupe : facturation, encaissement
- Renseigner le client/groupe sur les prestations de l'hôtel
- Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour, remettre les clefs de la chambre
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour
- Connaître l'environnement culturel et touristique local
- Savoir les règles et consignes de sécurité
- Connaître la réglementation sécurité incendie/tremblement de terre/panne ascenseur

<p align="center"><b>MISSIONS SECONDAIRES DU POSTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Traiter les litiges des clients/groupes</li> <li>➤ Réaliser un suivi des encaissements selon la procédure en vigueur</li> <li>➤ Contrôler les moyens de paiement</li> <li>➤ Etablir une facture</li> <li>➤ Identifier un compte débiteur journalièrement</li> <li>➤ Clôturer sa caisse</li> <li>➤ Editer le rapport statistique de suivi d'activité</li> <li>➤ Réaliser un suivi d'activité</li> <li>➤ Indique au personnel des étages les chambres à préparer</li> </ul>
<p align="center"><b>COMPETENCES ET QUALITES REQUISES</b></p>	
<p align="center"><b>COMPETENCES TECHNIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Excellent commercial/excellent relationnaire</li> <li>➤ Bon gestionnaire, doté de solides connaissances en gestion : il doit rentabiliser l'activité d'hébergement</li> <li>➤ Homme/Femme de contact et de terrain</li> <li>➤ La maîtrise de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.</li> <li>➤ Maîtrise des logiciels et outils bureautiques utilisés</li> <li>➤ Gestion des imprévus techniques et logistiques</li> </ul>
<p align="center"><b>COMPETENCES TRANSVERSALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etablit un relationnel fort avec le client afin de le fidéliser</li> <li>➤ Veille à ce que l'accueil du client soit chaleureux et personnalisé</li> <li>➤ Connaît les habitudes des clients réguliers et transmet les consignes aux différents services du département</li> <li>➤ Gère les réclamations clients</li> <li>➤ Effectue quotidiennement une synthèse de l'activité et des événements passés auprès du chef de service</li> </ul>
<p align="center"><b>QUALITES PROFESSIONNELLES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sens de l'accueil</li> <li>➤ Organisation</li> <li>➤ Courtoisie, disponibilité, serviabilité</li> <li>➤ Excellente présentation</li> <li>➤ Patience</li> <li>➤ Capacités d'écoute et d'anticipation</li> <li>➤ Capacités d'initiatives et de décision</li> <li>➤ Diplomatie et maîtrise de soi</li> <li>➤ Grande résistance au stress</li> </ul>
<p align="center"><b>QUALIFICATION/EXPERIENCE/REMUNERATION</b></p>	

<b>CERTIFICATIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bac + 2 : BTS hôtellerie-restauration, option A mercatique et gestion hôtelière, BTS ARCU (Accueil et relation clients et usagers), BAC Techno hôtellerie, CAP service hôtelier</li> <li>➤ Autres parcours avec expérience réception</li> <li>➤ Maîtrise des logiciels de gestion hôtelière, de réservation et de facturation de l'environnement Windows, du PMS, de Hotix, de Tars On Line et des nouvelles technologies</li> <li>➤ Maîtrise de la langue du pays et anglais professionnel</li> </ul>
<b>EXPERIENCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bac + 2 : Deug Hôtellerie obtenu en IUP, BTS hôtelier option A mercatique et gestion hôtelière, complété par plusieurs années d'expérience destinées à acquérir une excellente connaissance des métiers de l'accueil et des étages ainsi que de solides connaissances de gestion.</li> </ul>
<b>CONDITIONS ET CONTRAINTES D'EXERCICE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Travail debout/ sur écran</li> <li>➤ Relation/conflits clientèle</li> <li>➤ Travail saisonnier</li> <li>➤ Travail fin de semaine, jours fériés, nuit</li> <li>➤ Port de l'uniforme/ badge nominatif</li> <li>➤ Service au client</li> </ul>
<b>MOYENS (HUMAINS, MATÉRIELS, FINANCIERS ETC.) MIS À DISPOSITION</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ordinateur, imprimante, téléphone, encodeur clef magnétique</li> </ul>