



Aromaticien

Boucher

Cuisinier

Pâtissier

✓ **Réceptionniste**

Responsable hôtel-restaurant

Serveur

Réceptionniste

« Bonjour, auriez-vous une chambre de libre pour la nuit du 8 au 9 ? » Le téléphone calé sous le menton, le ou la réceptionniste consulte son planning de réservation sur ordinateur. « Oui, au 4^e sur cour, cela vous conviendrait-il ? » Prix de la nuit avec ou sans petit déjeuner, horaires d'arrivée et de départ, douche ou baignoire, télévision et wifi... accord conclu. La nouvelle réservation est enregistrée. Aux premières loges pour suivre le remplissage de l'hôtel, le réceptionniste informe ses collègues des chambres à préparer. Tout sourire, il accueille les clients qui arrivent, en français, en anglais ou dans une troisième langue. Il s'assure qu'ils ont fait bon voyage, leur présente les prestations de l'hôtel : voiturier, service de nettoyage, salle de gym, spa... tout en effectuant

les modalités administratives, puis leur remet la clé de leur chambre. Il restera à leur disposition tout au long de leur séjour. Selon le standing de l'établissement, il cumule son travail et celui de concierge : le voilà en train de réserver des places de concert, de commander un taxi, d'indiquer l'itinéraire le plus court pour un musée ou la balade la plus romantique. Quand les clients s'en vont, il veille à ce que leur départ se passe dans les meilleures conditions. Tous les jours, le ou la réceptionniste établit les factures, encaisse les notes, contrôle les paiements à distance. Qu'il travaille dans un petit hôtel ou dans un palace, sa présentation doit être impeccable. La première impression des clients dépend de son sens du contact et de son professionnalisme.

FORMATION

CAP Services hôteliers.

Au niveau bac : bac techno Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR).

À bac +2 : BTS Hôtellerie-restauration, option Mercatique et gestion hôtelière. Il existe aussi une mention complémentaire Accueil-Réception.



FONDATION
CROISSANCE
RESPONSABLE
INSTITUT DE FRANCE