

Chef de réception

H/F Définition

Il est responsable de l'ensemble des prestations liées à l'accueil des clients au sein de l'hôtel. Il pilote l'activité des équipes des services d'accueil et de réception de l'établissement. Il contrôle le planning de réservation des chambres, il veille à la qualité de l'accueil physique des clients, il supervise les opérations de facturation des prestations chambres.

NB : Ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Commercialisation
Gérer et développer les différentes situations de la relation client [face à face, en ligne, etc.]
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information [matériel ou immatériel]
Qualité sécurité environnement
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Gestion courante et administration de l'activité
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux développement durable ;
- Parler lire écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Chef de réception

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois [Pôle Emploi] associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » [Collection Parcours] Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1703	Réception en hotellerie
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1101	Accueil touristique
	G1401	Assistance de direction d'hôtel
	G1502	Personnel polyvalent d'hôtellerie
	G1503	Management du personnel d'étage
	G1701	Conciergerie en hôtellerie
	M1601	Accueil et renseignements
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	G1303	Vente de voyage
	G1402	Management d'hôtel restaurant
	N2201	Personnel d'escale aéroportuaire

