



Fiche métier : **CHEF DE RECEPTION – FRONT OFFICE MANAGER**

Département : Réception - Front Office
Correspondance fiche ROME : G1703
Catégorie de fonction (CP 302) :
Catégorie 7 - 307
Responsable hiérarchique :

Description du poste

Il est responsable du département de la réception. Il organise le travail de la réception en fonction de l'occupation de l'hôtel. Il supervise et contrôle le travail du personnel sur les tâches et procédures d'accueil, de service, de communication, de caisse, d'administration et de sécurité. Il assure la formation du personnel de la réception. Il est le garant de la qualité du service à la clientèle. Le chef de réception établit les statistiques commerciales et met en place des actions pour garantir ou accroître la rentabilité. En cas d'absence du département réservation, il s'occupe aussi des réservations de chambres.

Tâches principales

- Organise les plannings
- Supervise les activités du personnel au niveau :
 - De l'accueil : réservations, annulations, check in, check out, information
 - Du service : bagagiste, chasseur, concierge
 - De la communication : appels téléphoniques, mails, messages, ...
 - De la caisse : factures, paiements, soldes
 - De l'administration
 - De la sécurité
- Garantit le flux de l'information avec les autres départements et la direction
- Organisation et participation aux réunions de travail
- Recrutement et évaluation du personnel et accueil des nouveaux collaborateurs
- Gestion des plaintes
- Respecte les engagements envers l'environnement
- Yield management : gestion du taux d'occupation et garantie de rentabilité

Compétences & connaissances

- Maîtrise des langues étrangères
- Connaissance approfondie des logiciels spécifiques à l'hôtellerie (Fidélité, Opera, Hermès)
- Aisance avec les chiffres
- Gestion d'équipe
- Capacité d'analyse
- Attitude orientée client voire commerciale
- Présentation impeccable
- Culture générale

Diplômes & formations

Les filières de formation possibles sont :

- Bachelier en tourisme ou en gestion hôtelière
- Bachelier en relations publiques
- Autres filières possibles

Environnement de travail

- Hôtels toutes catégories
- Centres de vacances

Conditions salariales

- Salaire minimum : 3.244,94€ brut (38h/semaine)
- Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ...
- Contrat de 38h ou 40h/semaine

Conditions de travail

- Horaires soit selon les shifts, également les week-ends et les jours fériés

- Tarifs préférentiels pour les réservations privées dans
- Les propriétés du groupe

Possibilités d'évolution

- Évolution vers d'autres types de restauration
- Accès à une fonction de responsable de zone (District Manager) après expérience et formation continue

Mise à jour : 01-2026