



Fiche métier : **RÉCEPTIONNISTE D'HÔTEL - SHIFTLIDER**

Département : Night audit- réceptionniste de nuit
Correspondance fiche ROME : G1703
Catégorie de fonction (CP 302) :
Catégorie 6 - 306
Responsable hiérarchique :

Description du poste

Le réceptionniste a une double fonction : accueil et administration. Il accueille les clients de l'hôtel à leur arrivée. Il les informe sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les services de l'hôtel. Il fait visiter les chambres et les attribue. Il remplit les fiches d'arrivée et de départ. Il distribue le courrier des clients et s'occupe de leurs communications téléphoniques. Il répond à leurs demandes d'information (tourisme, transports, etc.). Le réceptionniste gère le planning des réservations et des occupations de chambres. Il effectue la facturation des séjours et encaisse les paiements. Il tient à jour la tenue des comptes-clients et assure différents travaux de secrétariat.

Suivant l'établissement, il assure une ou plusieurs de ces tâches. Il utilise de plus en plus l'outil informatique. Il doit souvent maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.

Tâches principales

- Assure l'accueil téléphonique (utilisation du central)
- Fait de l'Upselling (vente)
- Fait le check in : procédures administratives à l'arrivée du client
- Réveille le client sur demande
- Répond aux demandes des clients ou clients potentiels
- Gère des plaintes éventuelles
- Communique avec les autres départements (Housekeeping, F&B, technique)
- Fait le check out : procédures administratives lors du départ du client (facturation, encaissement, ...)
- Édite les rapports, statistiques, ...
- Respecte les engagements envers l'environnement

Compétences & connaissances

- Très bonne connaissance des langues : anglais, français + autres (néerlandais à Bruxelles)
- Connaissance de l'outil informatique et des logiciels spécifiques à l'hôtellerie (Fidélité, Opera, Hermès)
- Aisance avec les chiffres
- Attitude orientée client, voire commerciale
- Présentation impeccable
- Culture générale
- Respect de la hiérarchie

Diplômes & formations

Pas de diplôme spécifique exigé : ce sont les compétences et l'expérience qui sont prises en compte.

Les filières de formation possibles sont :

- Les études secondaires : agent d'accueil et tourisme
- Les études de niveau supérieur : Bachelier hôtellerie ou tourisme
- Les formations professionnelles spécifiques (Centre de Référence Horeca)

Environnement de travail

- Hôtels toutes catégories

Conditions salariales

- Centres de vacances

Conditions de travail

- En shift : de 7h à 15h, de 15h à 23h, de 23h à 7h (pour les réceptionnistes de nuit)
- Week-end et jours fériés
- Station debout prolongée
- Uniforme ou code vestimentaire exigé

- Salaire minimum : 2.853,95€ brut (38h/semaine) Primes de nuit, dimanche, jours fériés, ...
- Contrat de 38h ou 40h/semaine
- Tarifs préférentiels lors de réservations privées dans les propriétés des groupes

Possibilités d'évolution

- Possibilité d'évolution dans l'hôtel ou pour des fonctions plus administratives, comme employé en réservation ou chef de réception

Mise à jour : 01-2026