

Réceptionnistes d'hôtel

Ventes et services

Code CNP 6525

Sophie Lemieux



Centre FORA

Centre franco-ontarien de ressources
en alphabétisation



Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Lemieux, Sophie, 1982-, auteur

Réceptionnistes d'hôtel : ventes et services, code CNP 6525 / Sophie Lemieux.

(Mode emploi)

ISBN 978-2-89567-119-0 (couverture souple)

1. Réceptionnistes d'hôtel--Orientation professionnelle. I. Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation, organisme de publication II. Titre.

TX911.3.F75L46 2015 647.94 C2015-901641-X

Édition

Centre FORA

450, avenue Notre-Dame, unité 0103

Sudbury (Ontario) P3C 5K8

Site Web : www.centrefora.com

Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Page couverture et mise en pages : Concepts médiatiques



Le Centre FORA remercie le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

ISBN : 978-2-89567-119-0

© Centre FORA, 2015

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015, pour la présente édition.



Réceptionnistes d'hôtel

Ventes et services

Code CNP : 6525



Table des matières

Lexique	<u>5</u>
Quiz.....	<u>6</u>
Mise en situation	<u>7</u>
Compétences requises.....	<u>8</u>
Coup d'œil sur le métier.....	<u>9</u>
Réservation	<u>10</u>
Arrivée.....	<u>14</u>
Service à la clientèle	<u>16</u>
Départ.....	<u>19</u>
Détails importants.....	<u>21</u>
Employeurs potentiels	<u>22</u>
Qualifications.....	<u>23</u>
Cours de niveau collégial.....	<u>24</u>
Autres métiers à explorer.....	<u>25</u>



Lexique

Mot	Synonyme ou définition
atout	avantage, qualité
auberge	petit hôtel généralement à la campagne
centre de villégiature	lieu de séjour, de repos, de vacances
coordonner	arranger, organiser
exercer	faire, pratiquer
extrait (extraire)	retirer, sortir
férié	congé, fête légale
forfait	ensemble à prix fixe
gérer	organiser, administrer
image de marque	représentation, réputation
interpersonnel	entre deux personnes
recupère (recupérer)	amasser, collecter, rassembler, ramasser
réinvestis (réinvestir)	utilisés, appliqués
tarif	prix
touristique	qui attire les touristes, fréquenté ou populaire





Réponds « oui » ou « non » aux énoncés suivants :

- Il est facile pour moi de communiquer et d'interagir avec la clientèle et les collègues.
- Je suis à l'aise de travailler dans un environnement bruyant et mouvementé.
- Je peux effectuer des transactions monétaires.
- Je suis habile à l'ordinateur et à l'aise au téléphone.
- Je connais bien la région et ses attraits touristiques.
- J'ai une bonne connaissance du français et de l'anglais.

Si tu as répondu « oui » à la majorité de ces questions, ce métier est peut-être pour toi!



Mise en situation



— Bonjour! Je me nomme Sarika. J'exerce le métier de réceptionniste d'hôtel depuis 2 ans. Je mets en pratique mes habiletés organisationnelles et mes aptitudes en communication verbale et écrite.

Suis-moi pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de réceptionniste d'hôtel.



Compétences requises



- ✓ Compétences interpersonnelles
- ✓ Travail d'équipe
- ✓ Autonomie
- ✓ Lecture de documents divers
- ✓ Résolution de problèmes et prise de décisions
- ✓ Connaissance du français et de l'anglais
- ✓ Connaissance de la région
- ✓ Capacité à effectuer des transactions monétaires
- ✓ Connaissance des logiciels informatiques
- ✓ Communication orale et écrite
- ✓ Compétences téléphoniques
- ✓ Habilités organisationnelles



Coup d'œil sur le métier



Le réceptionniste d'hôtel a la responsabilité :

- ↳ de réserver les chambres
- ↳ d'accueillir les clients
- ↳ de donner des renseignements
- ↳ de faire de la vente
- ↳ de coordonner les services de l'établissement
- ↳ d'utiliser diverses technologies pour le traitement des comptes



Réservation



La réceptionniste d'hôtel s'occupe de réserver les chambres.

Les réservations se font par téléphone, par courriel, par télécopieur ou en personne.



Réservation



Au téléphone ou en personne, la réceptionniste accueille le client qui souhaite réserver une chambre.

Elle se présente et lui offre de l'aide.

Elle l'écoute attentivement pour ne pas manquer de détails.

Elle pose des questions :

« Combien de soirs allez-vous rester? »

« Combien de personnes occuperont la chambre? »



Réservation



Si la réservation est faite par courriel ou par télécopieur, elle lit le message ou le document reçu.

Elle en extrait les renseignements nécessaires, comme le nombre de personnes, leur nom et la date du séjour prévu.



Réservation



Les renseignements obtenus précisent les besoins du client.

Le réceptionniste vérifie la disponibilité des chambres à l'aide d'un logiciel de réservation.

Il confirme la réservation et le tarif d'occupation de la chambre.

Au besoin, il modifie ou annule une réservation.

Parfois, il peut offrir un meilleur forfait.



Arrivée



La réceptionniste d'hôtel est généralement la première personne à accueillir le client.

Elle inscrit le client dans le registre des arrivées.

Elle lui remet la clé et lui donne le numéro de sa chambre.

Elle lui explique comment s'y rendre.



Arrivée

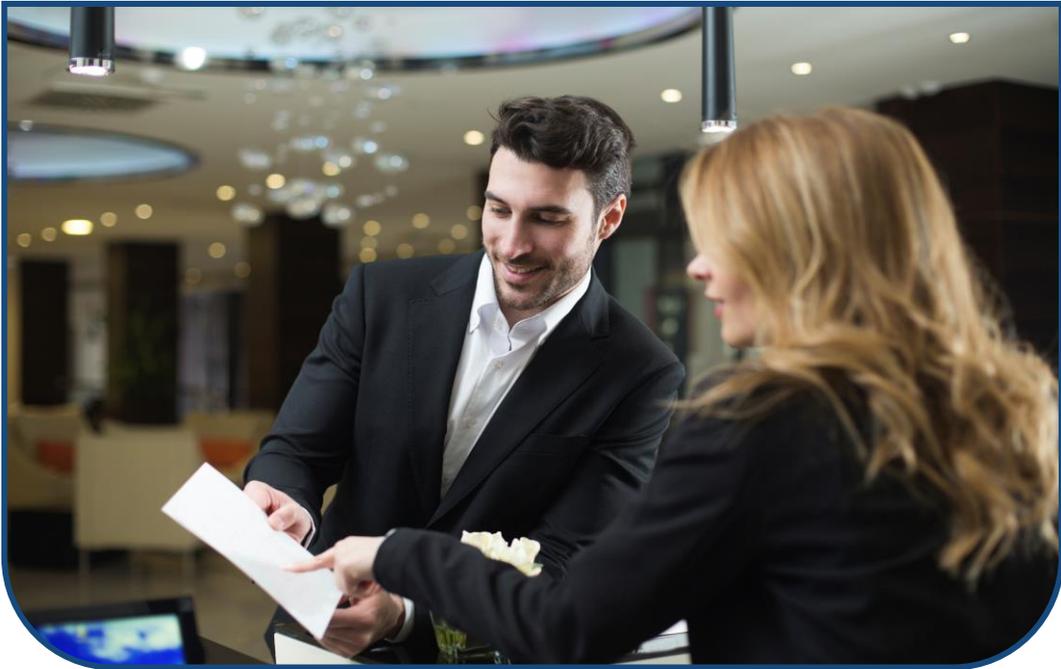


La réceptionniste d'hôtel est responsable d'informer les clients des services offerts, par exemple :

- Internet sans fil
- Télévision et location de films
- Déjeuner (en précisant les heures)
- Appels de réveil
- Piscine (en précisant les modalités d'utilisation)
- Services aux chambres



Service à la clientèle



La réceptionniste informe le client sur les services de l'établissement et des environs.

« Bonjour, puis-je vous aider? »

« Oui, pouvez-vous nous recommander un restaurant italien? »

Elle donne des renseignements sur les attraits touristiques, les activités culturelles et les ressources locales.



Service à la clientèle



Parfois, il faut traiter les commentaires et les plaintes des clients.

Il est important de connaître les règlements et les procédures de l'établissement.

Des habiletés en résolution de conflits peuvent aider à gérer de telles situations.



Service à la clientèle



La qualité de l'accueil fait l'image de marque d'un établissement.

Le rôle de la réceptionniste d'hôtel exige des contacts avec la clientèle.

Elle doit se montrer intéressée à aider.

Elle doit répondre aux clients de façon professionnelle.



Départ



Le réceptionniste est la personne qui a le dernier contact avec le client.
Au départ du client, il s'assure qu'il est satisfait des services reçus.



Départ



La réceptionniste récupère les clés et autres articles, au besoin.

Elle prépare la facture et reçoit le paiement.

Elle demande au client s'il désire effectuer d'autres réservations.

Elle offre d'appeler un taxi.



Détails importants

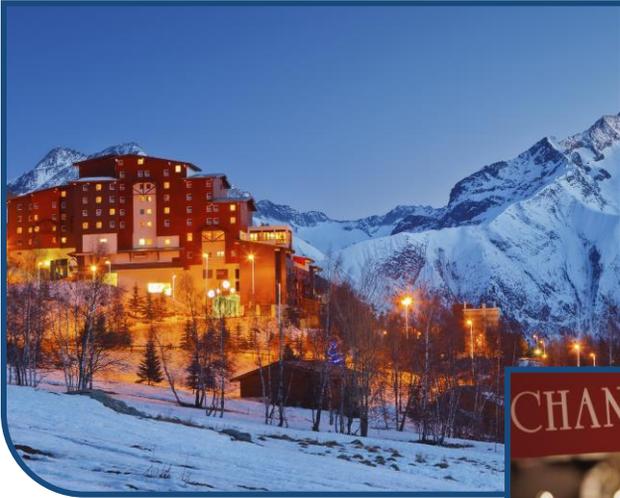


Les conditions d'emploi peuvent exiger de travailler le jour, le soir, la nuit, les fins de semaines et les jours fériés.

En haute saison touristique, l'établissement peut être beaucoup plus occupé et avoir besoin de plus de personnel.



Employeurs potentiels

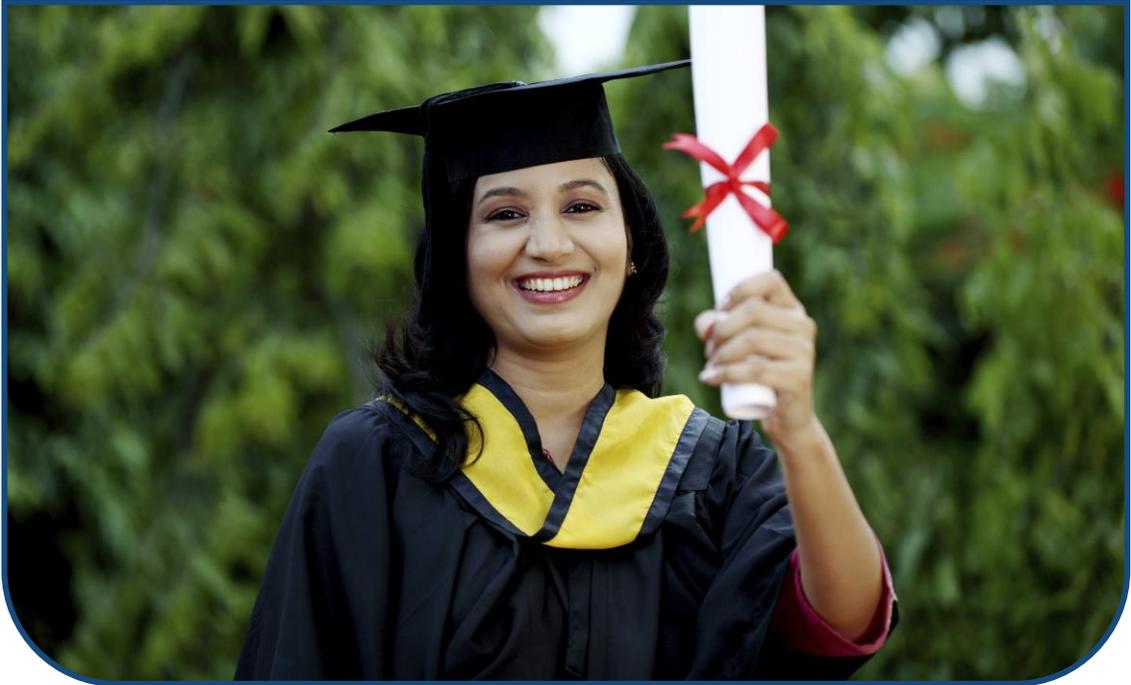


Les réceptionnistes d'hôtel travaillent dans :

- des hôtels
- des motels
- des auberges
- des casinos
- des centres de villégiature



Qualifications



L'établissement pourrait exiger un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.

Il est essentiel d'avoir de l'expérience en réception.

Posséder de l'expérience en service à la clientèle est un atout.

Une formation collégiale pourrait permettre de passer à un poste de supervision.



Cours de niveau collégial



Voici certains programmes d'études collégiales à considérer :

- Administration du bureau (2 ans)
- Gestion hôtelière et de restaurant (2 ans)
- Tourisme et voyage (2 ans)

Si tu décides d'être entrepreneur :

- Administration des affaires—Gestion (3 ans)

Visite le site Web des collèges communautaires pour plus d'information.



Autres métiers à explorer



Les savoir-faire et les compétences de la réceptionniste d'hôtel peuvent être réinvestis dans autres métiers, par exemple :

- Commis à l'admission dans un hôpital
- Réceptionniste dans une clinique médicale
- Réceptionniste dans un cabinet de dentiste
- Commis de bureau
- Secrétaire-réceptionniste



