

# Espaces de loisirs, d'attractions & culturels

Cartographie des métiers



## Réceptionniste

Famille(s) de métiers :  
Restauration et service marchand

### Missions

Accueillir et renseigner les clients sur les informations nécessaires au bon déroulement de leur repas / séjour

### Principales activités

#### Accueil des clients :

- Accueillir les clients lors de leur arrivée
- Réaliser les modalités administratives liées au séjour des clients
- Répondre aux diverses demandes de la clientèle
- Proposer différents services aux clients (réservation de spectacles, offre sur le parc...)
- Gérer et clôturer des comptes clients
- Traiter les litiges ou problèmes pouvant survenir avec la clientèle

#### Gestion du planning :

- Renseigner les clients sur les disponibilités de l'établissement
- Effectuer les réservations
- Contrôler l'état de remplissage de l'établissement
- Indiquer aux personnels les chambres à préparer
- Clôturer la caisse et identifier les comptes débiteurs
- Renseigner les tableaux de bord d'activité et éditer les rapports statistiques journaliers

### Principales compétences métiers

#### Compétences techniques

- Connaître et appliquer de la politique commerciale de l'entreprise
- Maîtriser les règles de sécurité des biens et des personnes
- Utiliser des logiciels de réservation et de facturation

#### Compétences transverses

- Utiliser des techniques de communication, d'accueil et de conseil adaptées aux différents publics
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Gérer un conflit
- Travailler en équipe

### Niveau de formation

Bac + 2 spécialisé en hôtellerie/restauration

### Expérience

Métier accessible sans expérience professionnelle préalable

Code(s) ROME : **G1703**