

## 56 – Réception d’Hôtellerie

La mondialisation, les mutations sociales et démographiques et l’évolution des transports sont des facteurs déterminants moteur d’une croissance rapide de l’industrie du tourisme et des voyages d’affaires. Voyage et tourisme jouent donc un rôle important dans la croissance sociale et économique à travers le monde.

Les hôtels de nombreux types, tailles et propriétés sont des éléments essentiels de ce secteur, offrant hébergement et services associés à des invités du monde entier. Ils peuvent faire partie de chaînes hôtelières internationales qui commercialisent leurs services sur la cohérence et la familiarité pour les invités réguliers. Ils peuvent aussi promouvoir des caractéristiques distinctes en fonction de leur localité, de leur histoire, leur architecture et/ou une clientèle ciblée. Qualité et prix vont généralement de pair pour réserver un hébergement, un système international de classement par étoiles peut fournir une indication raisonnable de ce qui peut être attendu dans la fourchette de prix associée à une localité.

Le rôle de réceptionniste est la clé de chaque établissement hôtelier. À la réception de l’hôtel, les clients reçoivent leur première impression de l’hôtel et donc de leur expérience probable. C’est là que la communication principale avec le personnel de l’hôtel est établie. La qualité, la courtoisie et la rapidité du service peuvent faire une grande différence, positivement ou négativement, dans la relation des clients avec l’hôtel et leur satisfaction pendant leur séjour. Cela affecte à son tour la réputation de l’hôtel et les contrats récurrents.

La réceptionniste de l’hôtel travaille principalement à la réception de l’hôtel. Les réceptionnistes doivent utiliser une large gamme de compétences en continu. Celles-ci peuvent inclure la connaissance des informations touristiques locales et générales, un bon anglais oral et écrit, une maîtrise de l’informatique, de bonnes manières et une bonne conduite, d’excellentes aptitudes en communication et en relations sociales, en résolution de problèmes, compétence avec les chiffres et le traitement de la monnaie, et l’application de procédures pour les réservations, la réception, les services aux invités et les départs.

Si le réceptionniste de l’hôtel possède ces compétences et les utilise bien, les possibilités de promotion et de mobilité sont grandes. C’est une activité professionnelle véritablement internationale et mondiale dans une partie ouverte et fluide du secteur des services.

### Compétition individuelle

**Age limite : -23 ans**

### Diplômes et Formations conseillés

- ...
- ...
- ...
- Centres de formations, Ecoles privées ou publiques préparant à ces diplômes ou à des titres spécifiques liés à ce métier

- ...
- ...