

Chef/fe de réception BF

diriger, superviser, recruter, optimiser, servir, coordonner

Les chefs et les cheffes de réception prennent en charge l'accueil des clients dans les établissements hôteliers. En tant que cadres, ils dirigent des collaborateurs dans le domaine de l'accueil/réception et de la conciergerie et optimisent les processus de travail dans le domaine du front office et du back office.

S'ils sont responsables de l'accueil des clients au front desk, il s'agit de les servir et de les conseiller avec bienveillance, car l'hôtel a besoin de clients qui reviennent et qui donnent une bonne évaluation. Dans le back-office, ils sont en contact avec des

tour-opérateurs, planifient et organisent des banquets, des séminaires et des mariages. Ils sont également responsables de l'ensemble de l'administration, y compris de la gestion des contrats et du recrutement des collaborateurs ainsi que des finances et de la comptabilité. Ils s'occupent des confirmations de réservation, des offres, des rappels et des annulations. Grâce à leurs connaissances de base en vente et en marketing, ils participent à l'élaboration de concepts marketing, le contact direct avec les hôtes leur fournissant de précieuses informations.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que les deux clients de l'hôtel qui partent ont le sentiment d'être servis de manière amicale jusqu'à la fin, le chef de réception demande s'ils sont satisfaits du service et exprime qu'il attend avec impatience leur prochaine visite.
- ▶ Afin que la cheffe de réception puisse organiser un banquet de façon transparente du début à la fin, elle établit une liste et, avec certains employés de l'hôtel, s'occupe des places assises, de la réservation des salles et du buffet.
- ▶ Afin que le chef de réception puisse donner aux nouveaux arrivants une chambre adaptée, il prend leur passeport pour l'enregistrement, saisit les données dans l'ordinateur et demande au concierge de les aider à porter leurs valises.
- ▶ Afin que le tour-opérateur qui a réservé sept chambres pour un groupe de randonneurs soit sûr qu'elles seront disponibles à ce moment-là, la cheffe de réception envoie une confirmation de réservation.

Les faits

Admission En passant l'examen:
a) formation de base comme employé/-e de commerce CFC ou un autre certificat analogue et 3 années d'expérience professionnelle, 1 année dans le domaine de la réception/administration hôtelière ou;
b) un autre certificat fédéral de capacité et 4 années d'expérience professionnelle dans la réception/administration hôtelière et;
c) les certificats de module requis ou des attestations équivalentes.

Formation 1 an cours de préparation en cours d'emploi.
Remarque: les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs En tant que chef ou cheffe de réception, on est le premier contact dans un hôtel. Dans

cette fonction, on reçoit beaucoup de bienveillance, car c'est toujours vers l'accueil que l'on se tourne pour faire part de ses préoccupations.

Les aspects négatifs Réservations doubles, clients impolis, mauvais temps pour les excursions – la réception est le premier endroit où l'on entend parler de tout cela.

Bon à savoir Les chefs et cheffes de réception se trouvent principalement à la réception, mais il y a aussi du travail à faire dans l'arrière-plan. Entre autres, ils s'occupent de la comptabilité, de la comptabilité opérationnelle, préparent les offres, envoient les confirmations de réservation ou les rappels. Ils engagent également du personnel et parlent couramment au téléphone dans au moins deux langues étrangères.

Profil requis

	avantageux	important	très important
empathie, tact	■		
fiabilité, précision dans le travail	■		
fluidité de l'expression orale et écrite	■	■	
intérêt pour le contact avec le client	■	■	■
orientation client, capacité de communiquer	■	■	■
ouverture d'esprit	■	■	
résilience, équilibre	■	■	
talents linguistiques, connaissance de langues étrangères	■	■	■
talents organisationnels	■	■	
volonté de travailler selon un horaire irrégulier	■		

Plans de carrière

Facility Manager HES, économiste d'entreprise HES (Bachelor)
Manager hôtelier EPD ES (études post-grades)
Hôtelier/-ière-Restaurateur/-trice ES, économiste d'entreprise ES (diplôme fédéral)
Chef/fe de la restauration collective DF (diplôme fédéral)
Chef/fe de réception BF
Employé/e de commerce CFC ou titre équivalent (voir admission)