

### Chef de réception (13133)

#### Informations sur le groupe de métiers

#### Les métiers du groupe

Chef de réception . . . . . 2

#### Informations sur l'ensemble des métiers du groupe

##### *Conditions générales d'exercice de ce groupe de métiers*

- L'emploi/métier s'exerce à la réception des hôtels ou d'autres établissements d'hébergement d'une certaine capacité. Selon les circonstances, l'activité peut s'exercer en horaires décalés de jour et les dimanches et jours fériés. Le rythme journalier se caractérise par l'alternance de périodes d'activité soutenue ("coup de feu") et de périodes de moindre activité. Les contrats saisonniers sont fréquents dans certaines régions. La rémunération peut comporter des avantages en nature (repas, logement...).
- L'activité nécessite de respecter et faire respecter des normes de sécurité. Le port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

##### *Lieux d'exercices*

- Hôtel 2 étoiles.
- Hôtel 3 et 4 étoiles.
- Hôtel 4 étoiles luxe.
- Résidence hôtelière et de tourisme.
- Hôtellerie de plein air.

##### *Conditions de travail*

- De nuit.
- Travail le dimanche et les jours fériés.

##### *Métiers proches (Voir aussi)*

- [Conciergerie d'hôtel \(13132\)](#)

##### *Ne pas confondre avec*

- Réceptionnaire (marchandises).

#### Liens

Ci-dessous vous trouverez une liste non-exhaustive d'organismes officiels en lien avec le métier.

HoReCa

Fédération Horeca Wallonie

<http://www.horecawallonie.be/horeca/default.aspx>

## Analyses sur le groupe de métiers

### *Le métier sur le marché de l'emploi*

Le développement de l'activité hôtelière et de loisirs touristiques en Wallonie fait progresser le nombre d'opportunités pour le métier de chef de réception. Plus de 250 postes étaient à pourvoir en 2020.

Cependant, les offres d'emploi gérées par le Forem pour ce métier sont trop peu nombreuses ou les sources de ces offres trop peu diversifiées pour réaliser une analyse de la demande des entreprises.

### *Évolution de l'emploi (estimations)*

Chef de réception

### *Analyse des offres d'emploi reçues par le Forem pour ce groupe de métiers*

#### *Evolution du nombre d'emplois (travailleurs)*

#### *Types de contrats de travail proposés par les employeurs (2020)*

#### *Principaux secteurs d'activités à l'origine des opportunités d'emploi (2020)*

#### *Répartition géographique des entreprises émettrices d'opportunités d'emploi (2020)*

#### *Types de régimes de travail proposés par les employeurs (2020)*

## Description des métiers du groupe

### **Chef de réception**

Exerce la responsabilité du service accueil et du service caisse. Dirige, encadre, coordonne et contrôle le travail du personnel d'accueil (portier, bagagiste, chasseur, réceptionniste...).

#### **Activités du métier**

##### **Activités de base**

- Encadrer une équipe
- Etablir un planning de travail
- Gérer les ressources humaines (sélection et recrutement, planning de travail...)
- Assurer la gestion des réservations
- Transmettre le planning aux services concernés
- Accueillir, recevoir et renseigner clients ou visiteurs
- Traiter les commandes des clients

- Etablir des factures
- Encaisser de l'argent
- Contrôler l'ordre et la netteté
- Veiller au respect des consignes

#### ***Activités spécifiques***

- Former des personnes
- Prospecter des nouveaux clients
- Démarcher des clients
- Entretenir des relations commerciales avec la concurrence, les agences de voyages, des centrales de réservation,...
- Organiser des réunions, des conférences, des séminaires, des déplacements...(réservation de salle, de matériel, de moyen de transport, de commodités...)
- Traiter les réclamations et les litiges
- Ouvrir et clôturer la caisse
- Gérer les comptes débiteurs
- Réaliser des statistiques et des prévisions de ventes
- Assister et conseiller la direction
- Superviser la présentation vestimentaire des collaborateurs
- Encadrer les relations entre des équipes pluridisciplinaires

#### ***Aptitudes à l'emploi***

- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- Se tenir informé de l'évolution du métier
- Avoir une bonne présentation
- Faire preuve de diplomatie
- Faire preuve de discrétion
- S'adapter à des horaires irréguliers
- Etre attentif en permanence aux besoins des clients
- Faire preuve de sens commercial
- Gérer des conflits et mettre en oeuvre des techniques de négociation

- Prendre des décisions rapides, en évaluant les situations
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Savoir gérer et diriger une équipe
- Résister à la fatigue physique et nerveuse

### *Autres appellations*

#### *Synonymes*

- Chef de réception adjoint
- Chef de réservation en établissement hôtelier
- Chef réceptionniste d'hôtel
- Front office manager
- Responsable de la réception
- Responsable de réservation en établissement hôtelier
- Sous-chef de réception en établissement hôtelier
- Chef des réceptionnistes
- Responsable des réservations

N.B. Cette plateforme d'information donne un éclairage sur différentes facettes du marché de l'emploi: les secteurs d'activités, les métiers et professions, les études et formations professionnalisantes. Elle n'a pas de prétention à fournir une analyse exhaustive de tous les aspects de l'activité du marché du travail.