



REGARDS CROISES SUR LE METIER DE RECEPTIONNISTE

Mmes BIGONNET & TOMI

La digitalisation de l'hôtellerie libère la réceptionniste de sa charge de travail administrative et la recentre sur son cœur de métier la relation client.

Ses fonctions évoluent vers le « Guest Service » en proximité avec le client.

Le recrutement est orienté vers des profils de candidats à personnalité, un savoir être naturel qui correspond à la culture de l'enseigne ou fonction des besoins dans les équipes.

Le critère de technicité est au second plan.

Les compétences relationnelles (soft skills), la passion, le civisme et la rigueur sont les critères de sélection prioritaires

Au milieu de ce bourdonnement incessant — tel un véritable chef d'orchestre — la réceptionniste doit s'assurer que tout se passe sans fausses notes. La qualité de l'accueil, la promptitude à réagir aux événements, rien ne doit être laissé au hasard.





PREPARATION A UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE – Mme BIGONNET

Bien préparer son entretien

- Se renseigner sur l'établissement, bien regrouper les éléments le concernant et analyser l'annonce de recrutement à laquelle nous répondons.
- Dynamique, avenante, et parfaitement bilingue anglais français, je souhaite vivement travailler dans votre établissement.
- Ayant été pendant une vingtaine d'années chef de cabine sur les longs courriers pour United Airlines et habituée aux horaires décalés, je suis accoutumée aux personnes de tous horizons. J'ai également le sens des responsabilités et la capacité de trouver les solutions en prenant des décisions rapides même dans les situations les plus stressantes.

Déroulement de l'entretien d'embauche

Parlez-moi de vous

Bonjour, je m'appelle Cécile Bigonnet, parfaitement bilingue en anglais-français avec de fortes notions en espagnol je suis devenue hôtesse de l'air pour United Airlines afin de pouvoir financer mes diplômes en architecture et en langues étrangères anglais (anglais littéraire) et espagnol aux Etats-Unis.

Un métier de passion que j'ai exercé pendant une vingtaine d'années et qui m'a conduite à prendre des décisions rapides, assumer les responsabilités d'un chef de cabine et développer une personnalité avenante et sociable.

En revenant en Corse, c'est dans le domaine de la formation professionnelle que je suis intervenue notamment en langue anglaise auprès de différents organismes avec le même objectif : la réussite des apprenants dans l'apprentissage des acquisitions de la langue et l'accès à la validation d'un niveau supérieur.

Aujourd'hui pour avoir exercé également dans le commerce, je possède les aptitudes à l'occupation de la fonction de réceptionniste. En effet, je suis en mesure d'accueillir une clientèle, de la renseigner sur les services de l'établissement, mais également sur les activités de la région

Ma maîtrise de l'outil informatique fait que je suis en mesure de m'en servir pour effectuer l'enregistrement des réservations, des arrivées et des départs, mais également d'établir la facturation et d'en assurer le règlement.

De bonne présentation, courtoise, souriante, dynamique et organisée, je peux contribuer à l'image de l'établissement.



Quel poste aimeriez-vous occuper dans 5 ans ?

Mon intention après avoir fait mes preuves est de gravir les échelons au sein de la hiérarchie en devenant premier réceptionniste puis chef de réception.

Quelles sont, à votre avis, les qualités requises pour ce poste ?

Une bonne image et une présentation soignée sont les bases de ce métier. En effet, la réceptionniste est la première personne que les clients découvrent en franchissant les portes de l'hôtel. Avoir le sens du contact, de la courtoisie, du service et du dévouement est indispensable pour espérer faire carrière au sein de cette profession. C'est pour cette raison que la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères constitue un atout indéniable sur un curriculum vitae. La discrétion, l'organisation et la rigueur font également partie des qualités essentielles dont une réceptionniste doit faire preuve au quotidien pour assurer le bon fonctionnement de l'hôtel. Enfin en tant que responsable des réservations, la maîtrise de l'outil informatique est primordiale.

Pourquoi pensez-vous être la candidate idéale ?

Souriante et empathique, fiable et ayant le sens des responsabilités, je serai en mesure de répondre rapidement et efficacement à toute demande.

J'ai un bon sens de l'organisation et suis capable de gérer la réception des appels, l'accueil des visiteurs, les salles à préparer, les tâches administratives et tous les petits coups de main à donner aux collègues en même temps.

Mais aussi parce que la mémoire est une faculté qui oublie et afin de ne jamais être prise au dépourvu, j'enrichirai dans un calepin de notes tout ce qui est susceptible d'être important : les appels urgents, les messages prioritaires, le nom des visiteurs, les choses à faire en priorité etc.

De plus, me renseignant régulièrement sur les bonnes adresses, l'agenda des spectacles, les sites touristiques, je suis apte à conseiller les clients sur d'éventuelles sorties ou animations enclines à répondre à leurs attentes.



SIMULATATION ENTRETIEN EMBAUCHE – Mme TOMI

Parlez-moi de vous

Bonjour, je m'appelle Marie Hélène TOMI. Je suis à l'heure actuelle dans une dynamique de recherche d'emploi. Celle-ci peut prendre différentes directions :

- Vendeuse de Prêt à Porter (7 années d'expérience)
- Téléopératrice (5 années d'expérience)
- Réceptionniste (4 années d'expériences)

Un mot pour me qualifier ? Je dirais autodidacte. J'ai abordé la plupart de mes expériences professionnelles sans diplôme ni qualification particulière et, je pense, avoir donné et retiré le meilleur de moi-même.

Je pense être un bon élément

Je suis diplomate sans être soumise, capable d'initiative sans débordement. J'ai, ancré en moi, le respect de l'autre, le sens du dialogue et la notion du travail abouti

Mon parcours diversifié peut se révéler un atout pour votre entreprise et ce serait pour moi une opportunité que de pouvoir mettre mon expérience au service de celle-ci.

Aujourd'hui pour avoir exercé également dans le commerce, je possède les aptitudes à l'occupation de la fonction de réceptionniste. En effet, je suis en mesure d'accueillir une clientèle, de la renseigner sur les services de l'établissement également sur les activités de la région

De bonne présentation, courtoise, souriante, dynamique et organisée, je peux contribuer à l'image de l'établissement.

Quel poste aimeriez-vous occuper dans 5 ans ?

Mon insertion professionnelle de réceptionniste débutante est largement favorisée par les chaînes hôtelières qui constituent un important pourvoyeur d'emplois à ce type de postes.

Avec plus de 2 100 hôtels, les réceptionnistes d'hôtel sont très demandés !

Le niveau de rémunération d'un réceptionniste d'hôtel dépend majoritairement de son niveau de qualification, du standing de l'hôtel ainsi que de l'expérience qu'il affiche à ce poste. En faisant mes preuves, tout en débutant il peut être facile pour moi de gravir les échelons au sein de la hiérarchie en devenant "première réceptionniste" ou "chefe de réception".



Mes tâches au sein de l'hôtel ne se limiteront pas à répondre au téléphone, mais aussi d'accueillir les clients, les visiteurs et les différents fournisseurs...s'il est vrai qu'une réceptionniste n'est pas une simple voix qui dirige les appels, mais est avant tout la gardienne de l'image et de la culture de l'entreprise.

Centrale téléphonique, poste d'attente des visiteurs, entrées et sorties du personne et tour de contrôle des activités et des événements qui ponctuent la vie de bureau, la réceptionniste est très certainement un point névralgique où s'amorce ou se conclut une bonne partie des interactions de la journée et en tant que telle je serais le lien incontournable de tout ce qui fait la vie de l'hôtel

Quelles sont, à votre avis, les qualités requises pour ce poste ?

Une bonne image et une présentation soignée sont les bases de ce métier. En effet, la réceptionniste est la première personne que les clients découvrent en franchissant les portes de l'hôtel. Avoir le sens du contact, de la courtoisie, du service et du dévouement est indispensable pour espérer faire carrière au sein de cette profession.

C'est pour cette raison que la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères constitue un atout indéniable sur un curriculum vitae. La discrétion, l'organisation et la rigueur font également partie des qualités essentielles dont une réceptionniste doit faire preuve au quotidien pour assurer le bon fonctionnement de l'hôtel. Enfin en tant que responsable des réservations, la maîtrise de l'outil informatique est primordiale.

Pourquoi pensez-vous être la candidate idéale ?

Souriante et empathique, fiable et ayant le sens des responsabilités, je serai en mesure de répondre rapidement et efficacement à toute demande.

J'ai un bon sens de l'organisation et suis capable de gérer la réception des appels, l'accueil des visiteurs, les salles à préparer, les tâches administratives et tous les petits coups de main à donner aux collègues en même temps.

Mais aussi parce que la mémoire est une faculté qui oublie et afin de ne jamais être prise au dépourvu, j'enrichirai sur un book tout ce qui est susceptible d'être important : les appels urgents, les messages prioritaires, le nom des visiteurs, les choses à faire en priorité etc.

De plus, me renseignant régulièrement sur les bonnes adresses, l'agenda des spectacles, les sites touristiques, je suis apte à conseiller les clients sur d'éventuelles sorties ou animations enclines à répondre à leurs attentes.



Bien préparer son entretien

Mes points forts :

- Ma longévité dans tous les postes occupés
- Ma rigueur et mon sérieux
- Ma faculté à ne pas me disperser et à recentrer l'efficacité que requiert une situation

Mes points faibles :

- Une faiblesse en anglais (nécessitant une remise à niveau Programmée)

Mes expériences professionnelles m'ont permis de côtoyer des personnes de tous niveaux et de cultures différentes et j'ai acquis à leur contact une faculté d'adaptation.

Par ailleurs gestionnaire de corners dans les grands magasins, téléopératrice pour des secrétariats médicaux, agences de voyage etc... sont des atouts pour un poste de réceptionniste.

Ces différents emplois contribuent à me conforter dans l'idée que j'ai tous les atouts nécessaires pour satisfaire à cette profession.

Les perspectives de progression :

Mon but est de me stabiliser dans mon emploi futur et il me paraît important que j'aie toutes les garanties :

- Y-a-t-il une possibilité d'évolution professionnelle ou salariale ?