Date d'établissement de la fiche : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ Renseigné par : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Nom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Employeur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date d'embauche : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_\_
Contrat : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Temps de travail : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **0 = Néant** | **1 = Potentiel** | **2 = Faible** | **3 = Moyen** | **4 = Intense** |

**Lieux de travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| hôtel |  | zone de réception et d'accueil |  |
| hall d'hôtel |  | local à bagages |  |
| salle de petit-déjeuner |  |  |  |

**Organisation du travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| contact avec les clients |  | rythme dicté par la clientèle |  |
| multiplicité des tâches |  | travail géré seul |  |
| travail le week-end |  | travail de nuit |  |
| travail au sein d'une équipe |  |  |  |

**Tâches**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| gérer les réservations |  | gérer les appels téléphoniques |  |
| accueillir le client à son arrivée à l'hôtel |  | gérer les plannings |  |
| accueillir et orienter un correspondant téléphonique et / ou un visiteur. |  | répondre aux demandes |  |
| gérer les petits-déjeuners |  | facturer, encaisser et récupérer la clé de la chambre d'hôtel |  |
| prendre note des anomalies |  | recevoir les réclamations et désamorcer les conflits. |  |
| veiller à la sécurié des biens et des personnes |  | gérer les fournisseurs et intervenants extérieurs |  |

**Outils et équipements**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| poste informatique fixe |  | téléphone fixe |  |
| téléphone mobile |  | plan de travail (comptoir) |  |
| standard téléphonique |  |  |  |

**Produits, matériaux et publics concernés**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| clientèle exigeante |  | directeur d'hôtel |  |
| femme de chambre |  | fournisseurs et intervenants extérieurs |  |

**Tenue de travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| tenue correcte exigée |  |  |  |

*Fiche de poste du 04/05/2025 issue de la FMP Réceptionniste d'hôtel, consultable sur le site :*

[*https://www.fmppresanse.fr*](https://www.fmppresanse.fr/)