|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | NOM Prénom : |  | | POSTE OCCUPE : |  | | DATE D'EMBAUCHE : | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ | | ENTREPRISE : |  | | TYPE DE CONTRAT : |  | | TEMPS DE TRAVAIL/SEMAINE : |  | | |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | | FICHE RENSEIGNEE PAR : |  | | FICHE ETABLIE LE : | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ | |  |  | |  |  | |

## Lieux de travail

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des lieux de travail** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| hôtel |  | inadaptation des locaux, états des sols (glissants, encombrés, sur plusieurs niveaux…), éclairage inadapté, chauffage |
| zone de réception et d'accueil |  | autre ambiance thermique en general, lumiere artificielle |
| hall d'hôtel |  | courant d'air |
| local à bagages |  |  |
| salle de petit-déjeuner |  |  |
| autres : |  |  |

## **Organisation du travail**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques de l'organisation** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| horaires de travail : à préciser |  |  |
| contact avec les clients |  | humeur des clients generant une charge mentale particuliere, travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions |
| rythme dicté par la clientèle |  |  |
| multiplicité des tâches |  | nuisances liées à la simultanéité des tâches |
| travail géré seul |  | isolement psychologique, manquer de moyens ou de temps pour faire un travail de qualite, surcharge de travail ressentie |
| travail le week-end |  | horaire generant une perturbation de la vie sociale, nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés |
| travail de nuit |  | travail de nuit >270h/an |
| travail au sein d'une équipe |  | contrainte relationnelle |
| autres : |  |  |

## **Tâches**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des tâches** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| gérer les réservations |  | ecran de visualisation, nuisances du réceptionniste d'hôtel |
| gérer les appels téléphoniques |  |  |
| accueillir le client à son arrivée à l'hôtel |  |  |
| gérer les plannings |  | contrainte relationnelle |
| accueillir et orienter un correspondant téléphonique et / ou un visiteur. |  | manque de respect dans la communication verbale , agression verbale du public par téléphone, contraintes liées aux tâches multiples concomitantes, contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente |
| répondre aux demandes |  |  |
| gérer les petits-déjeuners |  | posture |
| facturer, encaisser et récupérer la clé de la chambre d'hôtel |  |  |
| prendre note des anomalies |  |  |
| recevoir les réclamations et désamorcer les conflits. |  | manque de respect dans la communication verbale |
| veiller à la sécurié des biens et des personnes |  |  |
| gérer les fournisseurs et intervenants extérieurs |  | coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu), contrainte relationnelle |
| autres : |  |  |

## **Outils et équipements**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des outils et équipements** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| poste informatique fixe |  | ecran de visualisation |
| téléphone fixe |  |  |
| téléphone mobile |  |  |
| plan de travail (comptoir) |  | comptoir à hauteur non adapté |
| standard téléphonique |  | contraintes liées à matérialisation visuelle des appels en attente |
| autres : |  |  |

## **Produits, matériaux et publics concernés**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des produits utilisés ou des publics concernés** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| clientèle exigeante |  |  |
| directeur d'hôtel |  | nuisances liées aux relations avec la hiérarchie |
| femme de chambre |  |  |
| fournisseurs et intervenants extérieurs |  |  |
| autres : |  |  |

## **Tenue de travail**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des tenues de travail** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| tenue correcte exigée |  |  |
| autres : |  |  |

|  |
| --- |
| SYNTHESE : |
| INFORMATIONS DONNEES /DOCUMENTS REMIS |

*Fiche d'entretien professionnel générée le 04/05/2025 issue de la FMP Réceptionniste d'hôtel, consultable sur le site :*  
  
[*https://www.fmppresanse.fr*](https://www.fmppresanse.fr/)