**MATRICE EMPLOI-TACHES POTENTIELLES**

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** |

## Tâches

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tâches** | **Niveau** | **Commentaire** |
| 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 |  |  |

*Matrice emploi-tâches potentielles générée le 31/08/2025 issue de la FMP Réceptionniste d'hôtel, consultable sur le site :*

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