

CQP Réceptionniste 2010 - référentiel

ACCUEIL ET COMMERCIALISATION

- Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client au desk
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

- Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- Procéder aux encaissements
- Gérer les fonds de caisse et passages de caisse
- Effectuer les opérations courantes de réservations

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- Transmettre des consignes entre services et brigades
- Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés
- Editer et transmettre les différents rapports
- Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

SECURITE

- Réagir en cas d'alerte