



Travailler en contact avec le public: la réception

Le travail des préposés à la réception est primordial parce que ce sont eux qui assurent le tout premier contact avec le client et qui suivent le client tout au long de son séjour à l'hôtel.

Le **chef de réception** est le responsable de tous les services de la réception. Il coordonne les activités des autres employés: réservation, facturation, accueil des clients et formation du personnel.

Le **réceptionniste** s'occupe de l'accueil des clients. Il accomplit toutes les formalités, ren-

seigne les clients sur les conditions du séjour et répond à leurs requêtes. Il participe à la commercialisation des prestations de l'hôtel, effectue la planification des réservations, la comptabilité journalière, la facturation des services et le contrôle des paiements différés. Il doit avoir de bonnes compétences en matière de gestion et de secrétariat et une bonne maîtrise des langues étrangères.

Le **standardiste** s'occupe de la transmission des communications téléphoniques, des télécopies et des courriels.



EXERCICES

1 Lis le texte et trouve le bon employé pour chacune des fonctions suivantes.

- 1 Répondre au téléphone:
- 2 Coordonner les activités de la réception:
- 3 Effectuer la planification des réservations:
- 4 S'occuper des courriels des clients:
- 5 Accueillir les clients:
- 6 Former le personnel de la réception: