

**Dimensionner les équipes,
définir les missions et
rédiger une fiche de poste
en lien avec la réception**

Table des matières

I. Définir les missions à l'aide d'une fiche de poste	3
A. Fiche de poste : définition et objectifs	3
B. Contenu de la fiche de poste	4
C. Comment rédiger une fiche de poste	4
II. Exercice : Quiz	5
III. Rédiger une fiche de poste dans l'hôtellerie	6
A. Différents postes de réception	6
B. Chef de réception	7
C. Réceptionniste, un métier du jour et de la nuit	9
IV. Exercice : Quiz	10
V. Essentiel	11
VI. Auto-évaluation	12
A. Exercice	12
B. Test	12
Solutions des exercices	13

I. Définir les missions à l'aide d'une fiche de poste

Contexte

Souvent confondue avec une offre d'emploi, la fiche de poste est un outil de communication et de gestion RH très utile en entreprise. Mais qu'est-ce qu'une fiche de poste, à qui et à quoi sert-elle ? Quelle est la différence avec un profil de poste et quel est son contenu ? Comment la fiche de poste est utile pour le manager, le salarié et le service RH ? Vous découvrirez l'utilité de la fiche de poste dans ce cours.

Le secteur de l'hôtellerie comprend de nombreux métiers. L'organisation du service réception varie selon la taille et le standing d'un hôtel. Quels sont les différents postes de réception ? Comment rédiger des fiches de poste réceptionniste et chef de réception ?

A. Fiche de poste : définition et objectifs

Définition Qu'est-ce qu'une fiche de poste ?

La fiche de poste est en quelque sorte la carte d'identité d'un emploi au sein d'une structure. Remise en général lors de la signature du contrat de travail et régulièrement actualisée, elle décrit les fonctions et responsabilités d'un salarié, quels que soient la nature de son contrat de travail (CDD, CDI, etc.) et son statut (employé, cadre, etc.). Toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de la mission y sont précisées.

À qui et à quoi sert la fiche de poste ?

La fiche de poste est utile au salarié à son arrivée dans l'entreprise pour connaître ses missions, ses objectifs et son positionnement dans l'organigramme. En cours de carrière, elle valorise l'évolution de ses missions et précise les critères sur lesquels il sera évalué par son supérieur hiérarchique en fin d'année.

Pour le manager, la fiche de poste aide à mieux organiser le travail dans l'équipe en formalisant le rôle et les responsabilités de chaque employé. Elle lui sert aussi de base pour mener les entretiens annuels d'évaluation et suivre les évolutions possibles de chaque poste. Elle permet aussi de régler ou éviter les conflits éventuels dans une équipe, en indiquant précisément les missions de chacun.

Enfin, la fiche de poste facilite, pour les ressources humaines, le recrutement et l'intégration du personnel. Elle sert notamment à identifier les caractéristiques d'un poste, les compétences et qualités requises. Cet outil aide aussi à gérer la carrière des collaborateurs et à identifier leurs besoins en formation.

Fiche de poste, une obligation ?

La loi n'impose aucune obligation de réaliser une fiche de poste. Souvent demandée par les salariés, elle est utilisée dans les entreprises comme un outil de communication et de gestion RH :

- En interne, elle sert de base aux employés et leur supérieur hiérarchique pour échanger et faire un bilan de l'année, évoquer d'éventuelles difficultés et définir des objectifs pour l'avenir. En externe, son contenu est souvent repris dans les offres d'emploi à pourvoir.
- Pour la gestion du personnel, elle permet de clarifier l'organisation du travail dans une équipe en précisant les responsabilités et missions de chacun.

Attention

La fiche de poste ne peut pas « contredire » des éléments essentiels figurant dans le contrat de travail, comme la rémunération ou le nombre d'heures travaillées. Les mentions discriminatoires ou abusives seront également sanctionnables, comme l'indication d'un âge ou d'un sexe préférable, d'un type de physique ou d'un état de santé souhaitable, etc.

B. Contenu de la fiche de poste

Attention À ne pas confondre avec le profil de poste !

Il faut bien différencier la fiche de poste du profil de poste. La fiche de poste décrit les missions telles qu'elles sont effectuées concrètement : c'est une photographie d'un poste à l'instant T. Alors que le profil présente les missions telles qu'elles devraient être réalisées dans l'idéal et le profil du candidat parfait (dans le cadre d'un recrutement par exemple).

Que contient la fiche de poste ?

Étant donné qu'aucune loi n'impose ni ne réglemente la fiche de poste, son contenu et sa forme sont libres. Pour être utilisée facilement, la fiche de poste doit être synthétique : une à deux pages sont conseillées. Elle comprend généralement les éléments suivants :

- Intitulé du poste,
- Rattachement hiérarchique : position dans l'organigramme et relations avec les autres postes
- Description des missions, objectifs et résultats attendus
- Moyens attribués au salarié pour exercer ses fonctions
- Compétences et qualités nécessaires
- Conditions d'exercice du poste : lieu, horaires, rémunération, etc
- Difficultés du poste et risques professionnels encourus.

Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive, elle peut être adaptée en fonction des besoins et inclure également les possibilités d'évolution, les accords d'entreprise, etc.

C. Comment rédiger une fiche de poste

Rappel Qui rédige la fiche de poste ?

La fiche de poste peut être rédigée par le service des ressources humaines, le supérieur hiérarchique direct voire le salarié lui-même. Parfois, le salarié et son supérieur l'élaborent individuellement avant de mettre leurs éléments en commun pour aboutir à une fiche de poste. Celle-ci est généralement validée par un supérieur ou un responsable RH.

Méthode

La description du poste doit être précise, tout en étant concise. Commencez par lister les différentes tâches : accueillir les clients, encaisser les règlements, etc. Ne cherchez pas à tout dire : sélectionnez et hiérarchisez les éléments essentiels. Réactualisez la fiche périodiquement en cas d'évolution des missions, notamment au cours de l'entretien annuel.

Modèle de fiche de poste

Non / prénom du salarié
Date de création de la fiche de poste

I/ Description du poste

Intitulé du poste : indiquer le titre exact du poste

Positionnement dans l'organisation: dans l'organigramme de l'entreprise, quels sont les rattachements hiérarchiques directs ?

II/ Missions et attributions

Missions : distinguez si possible les missions principales les secondaires et hiérarchisez- les selon leur fréquence et leur importance.

Objectifs et résultats attendus : chaque missions peut être accompagnée d'un ou Plusieurs objectifs, décrivez-les clairement et quantifiez les résultats, Bien définis, ils Serviront de critères d'évaluation du salarié en fin d'année,

Vous pouvez aussi indiquer les moyens attribués à l'employé, qu'ils soient humains (effectifs mis à sa dispositions), financiers (budget alloué à une missions) ou matériels,

III/ Compétences et qualités

Savoir-faire : listez les compétences techniques nécessaires (maitrise d'un logiciel ou d'une procédure par exemple

Savoir-etre : ce sont les compétences comportementales, les qualités personnelles Importantes pour le poste (la qualité d'écoute, sens de l'initiative, etc.)

IV/ Conditions d'exercice

Précisez le type de contrat de travail (CDD, CDI, intérim, stage, etc,) le volume horaire hebdomadaire / mensuel, la rémunération ou l'échelon, le lieu de travail, les éventuels déplacement, les contraintes identifiées et risques identifiées, etc,

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.15]

Question 1

La fiche de poste est un document obligatoire.

- Vrai
- Faux

Question 2

Le profil de poste est l'autre nom utilisé pour « *fiche de poste* ».

- Vrai
- Faux

Question 3

À qui la fiche de poste est-elle utile dans une entreprise ?

- Le salarié
- Le manager
- Les ressources humaines

Question 4

C'est le service des ressources humaines qui doit rédiger la fiche de poste.

- Vrai
- Faux

Question 5

Quels éléments ci-dessous est-il conseillé d'inclure dans la fiche de poste ?

- L'intitulé du poste
- La place hiérarchique dans l'entreprise
- Chaque tâche réalisée par l'employé
- Les moyens mis à disposition du salarié

III. Rédiger une fiche de poste dans l'hôtellerie

A. Différents postes de réception

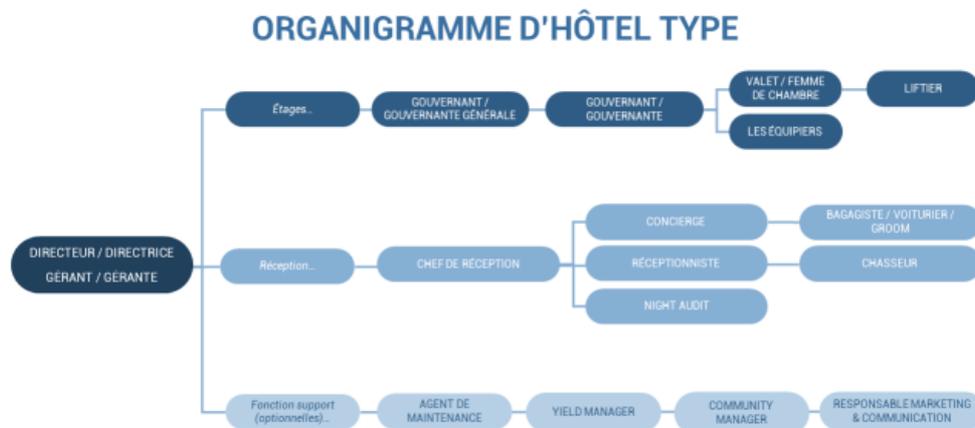
Différents métiers de la réception

Le secteur de l'hôtellerie comprend de nombreux métiers, qu'il est important de connaître et hiérarchiser. À la réception d'un hébergement touristique, l'organisation des postes varie selon la taille et le nombre d'étoiles de l'établissement.

Le chef de réception a sous sa responsabilité l'équipe de réceptionnistes. Les hôtels de très grand *standing* comptent aussi des :

- Concierges : pour faciliter le séjour des clients et satisfaire à toutes les demandes.
- Bagagistes : pour porter les bagages et faire visiter les chambres.
- Voituriers : pour garer les voitures des clients et les amener devant les portes de l'hôtel à chacun de leur déplacement.
- Grooms : en quelque sorte des coursiers qui transmettent les messages aux clients.
- Chasseurs : pour effectuer les courses à l'extérieur demandées par les clients (réservation de places d'avion, de train, de théâtre, etc.).
- Liftiers : pour veiller au bon fonctionnement des ascenseurs et accompagner les clients dans la montée et la descente des étages.

Organigramme d'un hôtel type



B. Chef de réception

Chef de réception, le bras droit de la direction

Responsable de l'accueil de l'hôtel, le chef de réception - aussi appelé *front office manager* - a pour objectif la satisfaction et la fidélisation des clients. Il encadre une équipe de réceptionnistes et de *night auditors*, dont il définit le planning et coordonne le travail. Présent à l'accueil régulièrement, il gère les réclamations, vérifie le planning des réservations et supervise les opérations de caisse.

Sa mission consiste aussi à développer l'activité et le chiffre d'affaires, en développant les relations commerciales avec les agences de voyages et les centrales de réservation. Il s'occupe, également du contrôle des déductions et vérifie les prestations supprimées des notes clients sur le logiciel. Il établit pour la direction, des rapports réguliers présentant les principaux indicateurs de performance (taux d'occupation, revenu moyen par chambre, etc.), et il définit en accord avec elle les tarifs.

Il gère aussi le suivi des avis de clients et l'e-réputation de son établissement, en répondant aux retours des clients et aux avis laissés sur les plateformes d'avis en ligne comme *Tripadvisor*, etc.

Exemple Fiche de poste « Chef de réception »

CHEF DE RÉCEPTION

Ses responsabilités principales :

- Accueillir les clients,
- Gérer le remplissage de l'établissement,
- Être le bras droit de la direction*.

(*) Dans les établissements ne disposant pas de Responsable ou Directeur d'Hébergement (en général inférieur à 100 chambres).

Son métier :

- Le chef de réception du service Accueil-Réception de l'hôtel, qui prend en charge les clients à leur arrivée. Il facilite le déroulement de leur séjour, assure les demandes de services divers, et encaisse les règlements au départ des clients. Le chef de réception dirige pour cela une équipe de réceptionnistes et de night auditors, dont il définit le planning et coordonne le travail, dans un souci constant de servir au mieux le client.
- Il est également responsable du planning des réservations, gère les relations avec les agences de voyages et les centrales de réservation, cherche à faire connaître son établissement auprès des professionnels du tourisme et développe les opérations spéciales d'accueil de groupe.
- Véritable « *homme-orchestre* » de l'hôtel (*), le chef de réception est souvent considéré comme le bras droit du directeur, et il évolue logiquement ensuite vers des fonctions de direction.

Ses qualités principales :

- Excellent sens de l'accueil et du service,
- Excellent commercial,
- Bon manager,
- Organisé et fiable,
- Très bonne présentation,
- La maîtrise orale de l'anglais est un impératif, la pratique d'une seconde langue étrangère est un plus.

Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac +3/+4 : licence ou maîtrise d'hôtellerie-restauration, ou école supérieure d'hôtellerie avec une orientation internationale.
- Bac +2 : BTS hôtelier option A mercatique et gestion hôtelière.
- Bac : Bac techno hôtellerie.
- CAP/MC : CAP services hôteliers, MC Accueil/Réception.
- Ces formations devront toutes être complétées par plusieurs années d'expérience professionnelle avant de vous permettre d'accéder aux responsabilités de chef de réception ; des années d'expérience cruciales pour ce métier occupé dans 25 % des cas par des autodidactes, un encouragement pour tous !!

Son évolution :

- Directeur de l'hébergement
- Directeur d'hôtel
- Gérant d'un établissement de chaîne

Son salaire :

Fourchette : 2 000 à 3 000 € brut

Source¹

C. Réceptionniste, un métier du jour et de la nuit

Réceptionniste, un métier du jour et de la nuit

Selon les établissements, la réception d'un établissement touristique peut être ouverte 24 h / 24. Dans ce cas, le métier de réceptionniste est organisé autour de 3 plages horaires (shifts) :

Le réceptionniste du matin (par exemple de 7 h 00 - 15 h 45) :

Il assure la grande majorité des départs, les facturations et encaissements des clients. Dans les petites structures, il peut aussi assurer le service du petit-déjeuner. Ce poste nécessite d'aimer l'organisation, la planification et les calculs, mais aussi le relationnel avec les clients, etc. Tout en aimant se lever tôt!

Le réceptionniste du soir (par exemple de 12 h 45 - 21 h 30) :

Idéal pour les « *couche-tard* », le poste est rythmé par les arrivées des clients. L'accueil et la vente sont au cœur des missions : répondre aux besoins de chaque client et réaliser les ventes de dernière minute pour le soir même.

Le réceptionniste de nuit (par exemple de 21 h 00 - 7 h 15) :

Aussi appelé *night auditor*, ce poste requiert un rythme de travail décalé et une grande autonomie. Sa mission est de veiller au calme et à la sécurité des clients de l'hôtel. À la différence du « *veilleur de nuit* », le *night auditor* assure également des missions de réception : gestion des arrivées tardives et départs matinaux, contrôle des réservations de la journée, clôture journalière et rédaction du rapport de la nuit pour le chef de réception. Il prépare également les arrivées du lendemain : magnétisation des cartes de chambres, préparation des pochettes, etc. Il est en quelque sorte une interface entre chaque journée.

Les missions et qualités requises pour les postes de *night auditor* et réceptionniste de jour n'étant pas tout à fait les mêmes, les fiches de poste sont distinctes.

Un 4^{ème} shift est possible. Il s'agit du shift de journée (entre 10 h et 19 h par exemple).

Attention

Les shifts doivent être compatibles avec un volume horaire de 39 h hebdomadaires, qui est la norme en hôtellerie (temps de pause pris en compte) avec un temps de pause de 45 minutes soit un temps de travail effectif de 8 h par jour. De plus, les salariés bénéficient d'une heure de travail en moins, un jour par semaine pour arriver à 39 h (soit en arrivant 1 heure plus tard, ou en partant 1 heure plus tôt).

Il est important de prévoir un temps nécessaire entre les shifts pour la passation de consignes (idéalement une trentaine de minutes minimum).

Exemple Fiche de poste « Réceptionniste »

Fiche de poste extraite du site Internet de l'Hôtel Christopher 5 étoiles à Saint-Barthélemy

1 https://www.lhotellerie-restauration.fr/emploi/fiche_metier/chef-de-reception.htm



CHRISTOPHER
ST BARTH

FICHE DE POSTE : RÉCEPTIONNISTE

Le/la Réceptionniste assure des shifts du matin ou du soir. Il/elle accueille les clients et facilite leur séjour jusqu'au moment de leur départ.

Le/la Réceptionniste véhicule l'image de l'hôtel par son attitude exemplaire, son accueil chaleureux et convivial, son professionnalisme et sa disponibilité.

Son métier :

Le/la Réceptionniste accueille les clients à leur arrivée à l'hôtel et s'assure que leur voyage s'est bien passé. Il/elle présente les différentes prestations proposées par l'hôtel en accompagnant les clients en chambre. Il/elle se tient par la suite à leur disposition pour faciliter leur séjour. Le/la Réceptionniste est également chargé(e) du contrôle des réservations et des factures. Lors du départ des clients, il/elle s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, procède à l'encaissement et au check out.

Ses activités sous la responsabilité de notre Chef de Réception sont :

- Accueillir les clients et les accompagner en chambre,
- Vérifier les réservations, préparer les arrivées et les départs,
- Contrôler la facturation,
- Gérer le standard téléphonique,
- Traiter les emails,
- Effectuer un suivi CARDEX après chaque départ.

Ses qualités principales :

- Sens de l'accueil et relationnel,
- Adaptabilité et disponibilité (Shift matin ou soir),
- Pratique de langues étrangères (l'anglais est un minimum).

Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac +2 : BTS hôtellerie-restauration, option A mercatique et gestion hôtelière (diplôme le mieux adapté pour évoluer rapidement vers des responsabilités),
- MC Accueil-Réception : formation en 1 an après un Bac,
- Bac : Bac Techno hôtellerie (il peut être préparé en deux ans, après une seconde spécifique),
- CAP : CAP services hôteliers.

Expérience requise dans le milieu de l'hôtellerie de luxe.

Son évolution :

Chef de brigade, Premier(e) de réception, Assistant(e)-chef de réception, Chef de réception

ATTENTION : cette liste n'est pas exhaustive

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.16]

Question 1

L'organisation des postes au service réception d'un hébergement varie selon le type d'établissement.

- Vrai
- Faux

Question 2

Dans les hôtels où la réception est ouverte 24 h / 24, combien de plages horaires (*shifts*) sont prévues pour les postes de réceptionniste ?

- Deux
- Trois
- Quatre

Question 3

Le *night auditor* est un veilleur de nuit.

- Vrai
- Faux

Question 4

La fiche de poste « *réceptionniste* » regroupe les emplois de réceptionniste de jour et de nuit.

- Vrai
- Faux

Question 5

Parmi les missions ci-dessous, lesquelles le chef de réception assure-t-il ?

- Encadrer l'équipe de réceptionnistes et night auditors
- Gérer les réclamations des clients
- Commercialiser l'établissement auprès d'agences de voyages, OTAs, etc.

V. Essentiel

La fiche de poste est la carte d'identité d'un emploi au sein d'une structure : elle décrit les informations nécessaires au bon accomplissement de sa mission.

Véritable outil de communication et de gestion RH, la fiche de poste est utile :

- Au salarié : à son arrivée dans l'entreprise pour connaître ses missions, objectifs précis et son positionnement dans l'entreprise. Mais aussi en cours de carrière, pour valoriser l'évolution de ses missions.
- Au manager : pour améliorer l'organisation du travail dans son service et mener les entretiens annuels d'évaluation de son équipe.
- Aux ressources humaines : pour identifier les caractéristiques d'un poste, les compétences et qualités requises lors d'un recrutement. Souvent, le contenu de la fiche de poste est d'ailleurs repris dans l'offre d'emploi.

Aucune loi n'impose ni ne réglemente la fiche de poste, son contenu et sa forme sont donc libres. Synthétique, elle comprend en général : la description du poste et des missions, le positionnement hiérarchique, les conditions d'exercice, les compétences et qualités requises, les moyens attribués et éventuellement les possibilités d'évolution.

À la réception d'un hébergement touristique, l'organisation des postes varie selon le nombre de chambres et le standing de l'établissement. Les services ouverts 24 h / 24 ont des réceptionnistes du matin, du soir et de la nuit (aussi appelés *night auditors*). Chargés de l'accueil des clients, ils gèrent les réservations, facturations et encaissements.

Garant de la qualité et de la satisfaction des clients, le chef de réception encadre l'équipe de réceptionnistes et de *night auditors*, dont il définit le planning et coordonne le travail. Responsable du planning des réservations, il assure des missions commerciales pour développer l'activité.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous venez d'être recruté comme chef de réception au sein d'un petit hôtel 3 étoiles à Paris, dont la réception est ouverte 24 h / 24. Un *night auditor* de votre équipe vous demande s'il est possible de mettre en place une fiche de poste, afin de clarifier ses missions.

Question 1

[solution n°3 p.17]

Comment procédez-vous pour définir les missions du *night auditor*? Décrivez en quelques lignes les grandes étapes.

Question 2

[solution n°4 p.17]

Quelles qualités personnelles requises allez-vous indiquer sur la fiche de poste ?

B. Test

Exercice 1

[solution n°5 p.17]

Classez les atouts de la fiche de poste correspondant à chaque profil :

Suivre la carrière des salariés dans la structure

Faire reconnaître l'évolution de ses missions sur son poste

Connaître ses missions et objectifs

Mener les entretiens annuels d'évaluation

Rédiger une offre d'emploi

Clarifier l'organisation du travail dans l'équipe

Salarié	Manager	Ressources humaines

Exercice 2

[solution n°6 p.18]

Classez les missions spécifiques à chaque profil correspondant.

Effectuer la clôture journalière

Veiller au calme et à la sécurité nocturne de l'hébergement

Gérer le service du petit-déjeuner

Gérer les relations commerciales avec les agences de voyages et OTAs.

Coordonner l'équipe de réceptionnistes

Assurer la majorité des départs de clients et les facturations

Réceptionniste de jour	Réceptionniste de nuit / Night auditor	Chef de réception
------------------------	----------------------------------------	-------------------

Exercice 3 : Quiz

[solution n°7 p.18]

Question 1

La fiche de poste peut être rédigée par :

- Le manager
- Les ressources humaines
- Le salarié

Question 2

La loi impose la mise en place d'une fiche de poste, mais le contenu et la forme du document restent libres.

- Vrai
- Faux

Question 3

Quelles sont les qualités d'un bon chef de réception ?

- Excellent relationnel
- Leadership
- Sens commercial
- Sens de l'organisation

Solutions des exercices

Exercice p. 5 Solution n°1**Question 1**

La fiche de poste est un document obligatoire.

Vrai

Faux

 La loi n'impose aucune obligation de réaliser une fiche de poste. Il s'agit avant tout d'un outil de communication et de gestion RH au sein de l'entreprise.

Question 2

Le profil de poste est l'autre nom utilisé pour « *fiche de poste* ».

Vrai

Faux

 Il est important de savoir différencier ces deux termes. Le rôle de la fiche de poste est de décrire les missions telles qu'elles sont effectuées concrètement : c'est une photographie d'un poste à l'instant T.

Question 3

À qui la fiche de poste est-elle utile dans une entreprise ?

Le salarié

Le manager

Les ressources humaines

 À l'arrivée d'un salarié, elle lui rappelle ses missions et son positionnement dans l'entreprise. Au cours de sa carrière, elle formalise l'évolution de ses missions.

La fiche de poste permet au manager de clarifier les missions et responsabilités de chacun, et de mener les entretiens annuels d'évaluation.

Elle est aussi une aide aux ressources humaines pour recruter les employés et gérer leur carrière (évolutions, besoins en formation, etc.).

Question 4

C'est le service des ressources humaines qui doit rédiger la fiche de poste.

Vrai

Faux

 Il n'y a pas de règle strictement établie. La fiche de poste peut être rédigée par le service RH ou par le supérieur hiérarchique direct, voire par le salarié lui-même. Elle est en général validée par le chef de service ou un responsable RH.

Question 5

Quels éléments ci-dessous est-il conseillé d'inclure dans la fiche de poste ?

- L'intitulé du poste
- La place hiérarchique dans l'entreprise
- Chaque tâche réalisée par l'employé
- Les moyens mis à disposition du salarié

 Il est bien d'inclure l'intitulé de poste, le positionnement hiérarchique et les moyens mis à disposition. Par contre, ne listez pas toutes les tâches (la fiche risquerait alors de compter beaucoup de pages). Synthétisez et hiérarchisez les missions principales et secondaires.

Exercice p. 10 Solution n°2

Question 1

L'organisation des postes au service réception d'un hébergement varie selon le type d'établissement.

Vrai

Faux

 C'est vrai, les postes varient selon la taille et le standing d'un hôtel. Un service de réception de nuit peut être prévu ou au contraire réduit au minimum. Un hôtel de grand standing comptera des concierges, bagagistes et voituriers.

Question 2

Dans les hôtels où la réception est ouverte 24 h / 24, combien de plages horaires (*shifts*) sont prévues pour les postes de réceptionniste ?

Deux

Trois

Quatre

 C'est ce qu'on appelle les « *trois huit* », avec la présence de 3 réceptionnistes sur une plage de 24 h : un réceptionniste du matin (7 h 00 - 15 h 45), du soir (12 h 45 - 21 h 30) et de nuit (21 h 00 - 7 h 15)

Question 3

Le *night auditor* est un veilleur de nuit.

Vrai

Faux

 C'est faux. Comme le veilleur de nuit, le *night auditor* veille à la sécurité des clients et au calme de l'hôtel la nuit. Mais il assure aussi des missions de réception : gestion des arrivées tardives et départs très matinaux, contrôle des réservations prises dans la journée, clôture de la caisse et rapports de gestion pour le chef de réception.

Question 4

La fiche de poste « *réceptionniste* » regroupe les emplois de réceptionniste de jour et de nuit.

Vrai

Faux

Q C'est faux, les missions et conditions d'exercice d'un réceptionniste de jour et de nuit sont différentes. Une fiche existe donc pour chaque poste.

Question 5

Parmi les missions ci-dessous, lesquelles le chef de réception assure-t-il ?

- Encadrer l'équipe de réceptionnistes et night auditors
- Gérer les réclamations des clients
- Commercialiser l'établissement auprès d'agences de voyages, OTAs, etc.

Q Toutes ces missions relèvent du chef de réception. Il encadre et coordonne l'équipe de réceptionnistes, gère les réclamations et développe la commercialisation de l'établissement.

p. 12 Solution n°3

Étant donné qu'il s'agit d'un petit hôtel, la probabilité est faible d'avoir un service Ressources Humaines. Plusieurs solutions sont envisageables : étant donné que vous venez d'arriver, il serait intéressant de réaliser la fiche avec le *night auditor*, en lui demandant de lister ses différentes missions. Mais vous pouvez aussi la rédiger seul et la lui soumettre. Ou lui demander de travailler de son côté pour que vous mettiez ensuite les éléments en commun.

Pensez à bien sélectionner et hiérarchiser les missions principales et secondaires. Pour rappel, les missions principales sont :

- Accueillir les clients physiquement et par téléphone,
- Contrôler les caisses et la facturation,
- Veiller à la sécurité de l'hôtel,
- Procéder à la clôture des opérations de comptabilité du jour.

p. 12 Solution n°4

Les qualités principales attendues d'un réceptionniste de nuit sont le sens de l'accueil et du relationnel, l'autonomie / la capacité à prendre des décisions et l'adaptabilité à travailler sur des horaires décalés

Exercice p. 12 Solution n°5

Classez les atouts de la fiche de poste correspondant à chaque profil :

Salarié	Manager	Ressources humaines
Connaître ses missions et objectifs	Clarifier l'organisation du travail dans l'équipe	Rédiger une offre d'emploi
Faire reconnaître l'évolution de ses missions sur son poste	Mener les entretiens annuels d'évaluation	Suivre la carrière des salariés dans la structure

Q La fiche de poste précise au salarié ses missions et objectifs. La mise à jour périodique du document, lors des entretiens individuels, permet aussi de faire reconnaître l'évolution de ses fonctions. Pour le manager, c'est un outil de clarification des missions de chacun dans son équipe, et une base pour mener les entretiens d'évaluation. La fiche de poste est aussi utile aux RH dans le cadre d'un recrutement, et pour suivre la carrière des salariés.

Exercice p. 12 Solution n°6

Classez les missions spécifiques à chaque profil correspondant.

Réceptionniste de jour	Réceptionniste de nuit / Night auditor	Chef de réception
Assurer la majorité des départs de clients et les facturations	Veiller au calme et à la sécurité nocturne de l'hébergement	Coordonner l'équipe de réceptionnistes
Gérer le service du petit-déjeuner	Effectuer la clôture journalière	Gérer les relations commerciales avec les agences de voyages et OTAs.

Q Le réceptionniste de jour assure la majorité des départs et des facturations. Dans les établissements de petite capacité, il peut aussi gérer le service du petit-déjeuner.

Le night auditor doit veiller au calme et à la sécurité de l'hébergement et effectuer la clôture journalière.

Quant au chef de réception, il coordonne l'équipe de réceptionnistes et gère les relations commerciales avec les professionnels du tourisme.

Exercice p. 13 Solution n°7

Question 1

La fiche de poste peut être rédigée par :

- Le manager
- Les ressources humaines
- Le salarié

Q Les 3 cas de figure sont possibles. Généralement, lorsqu'il est demandé au salarié de rédiger sa fiche de poste, une mise en commun avec le manager ou les RH est prévue pour valider et/ou compléter certains éléments.

Question 2

La loi impose la mise en place d'une fiche de poste, mais le contenu et la forme du document restent libres.

- Vrai
- Faux

Q C'est faux, aucune loi n'impose ni ne réglemente la fiche de poste. Son contenu et sa forme sont libres

Question 3

Quelles sont les qualités d'un bon chef de réception ?

- Excellent relationnel
- Leadership
- Sens commercial
- Sens de l'organisation

Q Un bon chef de réception dispose de toutes ces qualités. Le sens relationnel est important pour la relation avec les clients et les équipes. Le leadership facilite le management des réceptionnistes.

L'organisation est nécessaire pour gérer les plannings de réservation et d'occupation des chambres. Un excellent sens commercial aidera à développer le chiffre d'affaires.