

PROFIL PROFESSIONNEL

Chargé d'accueil

*ref: cod. ISTAT : 5.2.1.3 / ROME 13122
Dernière version: Juin 2006*

Définition

Le chargé d'accueil d'une structure hôtelière s'occupe des réservations et du premier accueil des hôtes: il assigne les chambres, enregistre les hôtes an arrivée et en départ, remplit les registres, gère la caisse. Si la structure d'accueil dispose d'une salle de réunion, il/elle doit s'occuper aussi contrôler les équipements et les services liés (audiovisuels, coffee break)

Activités principales

Contrôler et mettre à jour la situation des arrivées, des présences et des départs (même informatisé) enregistrer et contrôler les réservations et les arrivées, assigner les chambres, fournir des indications aux femmes de ménage, femmes de chambre, porteurs, collègues, gérer la fourniture de produits de nettoyage/kit d'accueil et coordonner les services accessoires (taxi, buanderie etc.), contrôler les imputations et les paiements, gérer la caisse ; fournir des indications aux clients (offre touristique, déplacements, manifestations, restaurants, magasins), mettre à jour les expositeurs, gérer les doléances, assurer la satisfaction du client.

Compétences

Le chargé d'accueil doit posséder de bonnes capacités de communication, d'organisation de son travail et de coordination, doit savoir reconnaître les priorités, organiser et partager les informations ; doit bien connaître la langue italienne et deux autres langues (nécessaire l'anglais) ; doit connaître des techniques de problem solving et de customer satisfaction, notions administratives et fiscales, doit connaître les lois concernant le secteur touristique hôtelier. Doit savoir utiliser Internet, le courrier électronique et logiciels du secteur hôtelier) doit connaître les standards de qualité et de sécurité requis par la structure. Doit savoir tolérer le stress et soigner sa personne ; doit être poli, avoir respect de la diversité, patient, gentil, décis, précis et avoir une bonne mémoire.

Conditions de travail

Le chargé d'accueil reçoit, normalement, un contrat à temps indéterminé ou déterminé renouvelable. Le contrat national appliqué est celui du secteur hôtelier, avec un salaire moyen de 1.000/1.100 € et 40 heures de travail par semaine, avec deux jours de repos et une activité fixée sur deux roulements : de 7 à 15 heures et de 15 à 23 heures. Il travaille les week ends et les jours de fête parce que la réception doit être garantie toujours. Il travaille debout (quand on accueille le client), et assis, dans une ambiance confortable.

Qualifications requises

Il n'est pas nécessaire d'habilitations spécifiques. Baccalauréat en langues ou en comptabilité, ou un certificat en opérateur touristique et/ou diplôme PACLE. Indispensable la connaissance des langues (deux au minimum) écrites et parlées d'une façon fluante, utiles les expériences à l'étranger, avoir travaillé en contact avec le public, bonne connaissance des techniques de facturation et administration.