

03

ALIMENTATION ET TOURISME

RÉCEPTIONNISTE EN HÉBERGEMENT

RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL

ALIMENTATION ET TOURISME

RÉCEPTIONNISTE EN HÉBERGEMENT

RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2001 – 01-00264

ISBN 2-550-37683-8

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des réceptionnistes en hébergement a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordination

Pierre Hardy

Responsable des programmes

Secteur de formation Alimentation et tourisme

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

Claire Léveillé

Directrice des projets spéciaux

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Collaboration (spécialistes de l'enseignement)

Pierre Lapointe

Techniques de gestion hôtelière

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Mireille Dame

Réceptionniste bilingue en hôtellerie

Commission scolaire des Laurentides

Samir Mazloum

Réceptionniste bilingue en hôtellerie

Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Animation et corédaction du rapport

Anne-Marie Gohier

Conseillère en élaboration de programmes

Secrétariat de l'atelier et corédaction du rapport

Marie Lamoureux

Conseillère en élaboration de programmes

Révision linguistique

Sous la responsabilité du Service des publications
du ministère de l'Éducation

Éditique

Céline Théberge

Agente de secrétariat

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Ministère de l'Éducation

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer nos plus sincères remerciements à tous les spécialistes de la profession qui ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail. Leur franche collaboration et leur expertise ont permis de réunir le matériel nécessaire à la conception d'une formation de qualité répondant aux besoins du marché du travail.

Nous adressons également nos remerciements aux personnes qui ont assisté à l'atelier d'analyse de la situation de travail, à titre d'observatrices et d'observateurs, pour leur intérêt soutenu tout au long des travaux.

On trouvera dans les pages qui suivent la liste des personnes qui ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des réceptionnistes en hébergement, tenu à Drummondville les 28, 29 et 30 novembre 2000.

Spécialistes de la profession

Madame Véronique Audet

Hôtel Le Dauphin
600, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2C1

Monsieur Christian Coutu

Hôtel de l'Institut
3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1

Monsieur Philippe Heinly

Le Baluchon,
Auberges et Seigneurie Volant
3550, chemin des Trembles
Saint-Paulin (Québec) J0K 3G0

Monsieur Claude Lavoie

Hôtel Dominion 1912
126, rue Saint-Pierre
Québec (Québec) G1K 4A8

Monsieur Jean-François Mallette

Centre international de séjour de Québec
19, rue Sainte-Ursule
Québec (Québec) G1R 4 E1

Monsieur Roger Michaud

Hôtel Delta Montréal
475, rue Président-Kennedy
Montréal (Québec) H3A 1J7

Madame Lucie Rivest

Centre des congrès
Hôtel Le Montagnais
1080, boulevard Talbot
Chicoutimi (Québec) G7H 4B6

Monsieur Philippe Bergeron

Hôtel Delta Montréal
475, rue Président-Kennedy
Montréal (Québec) H3A 1J7

Monsieur Louis Delorme

Château Montebello
392, rue Notre-Dame
Montebello (Québec) J0V 1L0

Madame Ginette Gaulin

Centre de plein air Jouvence
131, chemin de Jouvence
Orford (Québec) J1X 6R2

Madame Karine Lapointe

Hôtel le Chantecler
1474, chemin Chantecler
Sainte-Adèle (Québec) J8B 1A2

Madame Lyne Poulin

Hôtel Le Président
895, rue Victor-Dupuis
Sherbrooke (Québec) J1L 2M

Observatrices et observateurs

Madame Lise Baillargeon

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Madame Diane Barrette

Vision Conseil

Monsieur Claude Bergon

Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
Centre d'informatique et d'administration de Saint-Laurent
3200, Côte-Vertu
Montréal (Québec) H4R 1P9

Madame Cécile Colinge

Commission de la santé et de la sécurité du travail
Direction de la prévention-inspection
1199, rue Bleury, 7^e étage
Montréal (Québec) H3C 4E1

Madame Nicole Rousseau

Cégep de Limoilou
1300, 8^e Avenue
Québec (Québec) G1J 5L5

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION	3
1.1 Définition	3
1.2 Appellations d'emploi	3
1.3 Présentation du milieu de travail	4
1.4 Caractéristiques du travail	5
1.5 Qualités attendues	9
1.6 Rémunération et perspectives d'emploi	10
1.7 Associations professionnelles et syndicales	11
1.8 Conditions d'entrée sur le marché du travail	11
1.9 Présence des femmes dans la profession	11
1.10 Commentaires généraux et perspectives d'avenir	11
2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS	13
2.1 Définitions	13
2.2 Tâches et opérations	14
2.3 Synthèse du processus de travail	81
2.4 Liste des critères de performance	81
2.5 Information complémentaire sur les tâches	84
3 CONNAISSANCES ET HABILETÉS	85
4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION	89
TABLEAUX	
Types de clientèles par catégorie d'établissement hôtelier	5
Tableau des tâches et des opérations	15
Critères de performance	82
Information complémentaire sur les tâches	84
Profil des participantes et des participants	91

INTRODUCTION

Le présent rapport a pour objet de présenter l'information recueillie au cours de l'atelier d'analyse de la situation de travail des réceptionnistes en hébergement.

Les spécialistes de la profession ont été choisis en tenant compte des critères suivants :

- ♦ le type d'emploi occupé;
- ♦ la taille et le type d'entreprise qui les embauche;
- ♦ la représentativité régionale de l'établissement;
- ♦ la représentativité selon le sexe;
- ♦ l'expérience de travail (un minimum de cinq ans);
- ♦ les qualités personnelles, entre autres, la facilité à communiquer.

L'objectif de cette rencontre de trois jours était de recueillir des renseignements sur la situation de travail des réceptionnistes en hébergement. Il s'agissait :

- ♦ de cerner les paramètres généraux de la profession;
- ♦ d'établir un consensus sur les tâches, leurs conditions d'exécution et les critères de performance qui s'y rattachent;
- ♦ de déterminer les connaissances et les habiletés associées à ces tâches.

Le rapport expose les résultats de l'analyse ainsi que les suggestions des spécialistes relativement à la formation des réceptionnistes en hébergement. Il se divise en quatre parties : la description générale de la profession, la présentation des tâches et des opérations, les connaissances et les habiletés exigées ainsi que les suggestions relatives à la formation. Le contenu des pages suivantes est le fruit du consensus établi par les participantes et les participants.

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1.1 DÉFINITION

Les principales responsabilités des réceptionnistes en hébergement sont d'accueillir les clientes et les clients et de se porter garants de la promesse de qualité qui leur a été faite. Elles et ils reçoivent leurs commentaires, leurs demandes et leurs plaintes durant tout leur séjour.

Ces personnes sont aussi responsables de la saisie informatique des réservations de chambres, des enregistrements de transactions commerciales, de l'inscription à l'arrivée ainsi que des encaissements au départ de la clientèle.

Les réceptionnistes en hébergement doivent vendre les produits et services offerts par l'établissement hôtelier et proposer des solutions de rechange le cas échéant. Elles et ils doivent fournir de l'information sur les produits et les attraits touristiques régionaux ainsi que sur les services et les activités dans l'environnement de l'établissement hôtelier.

Si elles sont appelées à travailler la nuit, ces personnes font la compilation des transactions de la journée effectuées par les différents services de l'établissement hôtelier et l'acheminement vers le service de la comptabilité.

Elles travaillent en proche collaboration avec tout le personnel de l'établissement, et maintiennent un lien constant avec les autres services.

Les superviseuses ou superviseurs immédiats sont, selon la taille de l'établissement, la ou le chef de réception, son assistante ou assistant, la directrice ou le directeur de l'hébergement, son adjointe ou adjoint, la directrice générale ou le directeur général ou encore la ou le propriétaire de l'établissement.

Selon le type et la classe d'établissement, les réceptionnistes partagent ou non leurs activités avec d'autres personnes. Elles ou ils peuvent aussi remplir d'autres tâches dont la nature varie selon l'organisation du travail de l'entreprise qui les embauche.

En somme, la ou le réceptionniste a de bons yeux pour tout voir et de bonnes oreilles pour tout entendre tout en assurant à la cliente ou au client la confidentialité de l'information dont elle ou il dispose. Le bon déroulement du séjour de la clientèle dépend en grande partie de son savoir-faire et de son savoir-être.

1.2 APPELLATIONS D'EMPLOI

En règle générale, les appellations d'emploi utilisées sont réceptionniste, commis à l'hébergement, commis ou préposée, préposé à la réception ou encore, commis ou préposée, préposé à l'accueil.

Les participantes et les participants ajoutent que, selon les activités de la réception et selon la taille de l'établissement hôtelier, les appellations téléphoniste, commis ou agente, agent aux réservations et agente, agent de service à la clientèle sont également utilisées.

Les réceptionnistes qui travaillent la nuit sont aussi appelés réceptionniste de nuit ou vérificatrice, vérificateur de nuit, selon la taille de l'établissement et la nature de leurs tâches.

1.3 PRÉSENTATION DU MILIEU DE TRAVAIL

Les réceptionnistes en hébergement peuvent exercer leur compétence dans les types d'entreprises suivants :

Entreprises directement liées à l'hébergement

- Établissements hôteliers de toutes tailles
- Centres hôteliers de villégiature
- Bases de plein air
- Complexes hôteliers avec centre de congrès
- Complexes hôteliers avec centre de santé
- Complexes hôteliers avec centre sportif
- Complexes hôteliers avec centre récréotouristique
- Complexes hôteliers avec condominiums ou chalets
- Auberges et maisons de tourisme
- Pourvoiries
- Bateaux de croisières
- Hôtels appartements
- Motels, etc.

Autres entreprises

- Résidences pour personnes âgées
- Centres hospitaliers
- Terrains de camping, etc.

1.4 CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL

Types de clientèles par catégorie d'établissement hôtelier

HÔTEL DE CENTRE-VILLE	HÔTEL DE BANLIEUE	HÔTEL D'AÉROPORT	HÔTEL DE VILLÉGIATURE	HÔTEL SUR CIRCUIT ROUTIER
- Gens d'affaires - Congressistes - Touristes d'agrément - Touristes en autobus nolisés - Voyageurs en transit - Résidents de longs séjours - Groupes sans hébergement	- Gens d'affaires - Congressistes - Voyageurs en transit - Résidents de longs séjours	- Gens d'affaires - Congressistes - Touristes d'agrément - Touristes en autobus nolisé - Voyageurs en transit	- Gens d'affaires - Congressistes - Groupes de croissance, de motivation - Touristes d'agrément - Touristes en autobus nolisé - Vacanciers de longs séjours - Groupes sans hébergement	- Gens d'affaires - Touristes d'agrément - Touristes en autobus nolisé - Voyageurs en transit

Facteurs économiques et sociologiques

Le tourisme au Québec est en expansion et les besoins d'hébergement se multiplient, ce qui crée un besoin plus grand de personnel. La valeur à la hausse de plusieurs devises étrangères sur le marché canadien, notamment le dollar américain, favorise la venue de clientèles américaine, européenne et asiatique. Averties et habituées à voyager, elles ont des demandes souvent complexes.

Bon nombre de voyageurs québécois et internationaux recherchent des soins de santé, des activités de plein air, des événements culturels, etc. Les établissements hôteliers québécois doivent offrir des services qui facilitent l'accès à ces loisirs. Bref, l'arrivée d'un nouveau tourisme et d'un nouveau type de clientèle sur le marché oblige les établissements à offrir des services multiples, diversifiés et de qualité.

L'implantation de multinationales multiplie le nombre de sous-traitants, les visites de clientèles internationales, l'organisation de symposiums pour la clientèle d'affaires, etc. Cette clientèle est très exigeante et connaît bien les services offerts par le milieu hôtelier. Que ce soit pour utiliser un ordinateur, envoyer ou recevoir une télécopie, la ou le réceptionniste doit pouvoir répondre à tous les types de demandes. Dans un petit établissement hôtelier, ces tâches font partie de son travail courant, mais dans un grand hôtel, elle ou il sera responsable en l'absence du concierge.

Les forfaits voyage sont des produits touristiques de plus en plus vendus par la ou le réceptionniste. Pour pouvoir conseiller la clientèle au sujet des attraits touristiques, des activités, des forfaits, des services et des événements culturels, une bonne culture touristique et des connaissances en géographie sont donc nécessaires.

Facteurs technologiques

Les communications par ordinateur sont de nouveaux outils de travail. La ou le réceptionniste doit utiliser l'équipement informatique pour accéder au réseau Internet et connaître l'information contenue sur le site Web de l'établissement. Ce lien avec le centre d'appels infotouristiques permet d'effectuer des réservations en ligne pour la clientèle.

La ou le réceptionniste doit aussi, en cas de panne, savoir travailler sans eux. Bien qu'ils facilitent le travail, ils constituent des risques pour la sécurité des renseignements. Plusieurs petits établissements hôteliers fonctionnent sans ces outils mais quelques-uns ont installé dans les chambres des systèmes de location de films, des boîtes vocales, des prises pour le matériel informatique, etc. La ou le réceptionniste doit être en mesure d'expliquer leur fonctionnement à la cliente ou au client.

Tâches et activités principales

La ou le réceptionniste assume des tâches variées, la principale étant l'accueil de la clientèle. Il s'agit de recevoir la cliente ou le client à son arrivée, de répondre au téléphone, de voir aux demandes spéciales et d'agir comme personne-ressource. De plus, elle ou il doit recevoir et traiter les plaintes et en assurer le suivi. La ou le réceptionniste doit, en tout temps, fournir des renseignements exacts et conformes aux politiques de l'établissement hôtelier.

Les transactions monétaires faites au départ de la clientèle et les suivis avec les autres services de l'établissement relèvent aussi de ces personnes. Elles ou ils doivent également promouvoir la vente des chambres, des forfaits et autres services de l'établissement. Dans un plus petit établissement, la vente dans la boutique de souvenirs leur est aussi réservée.

La ou le réceptionniste est au centre des activités de l'hôtel. Elle ou il doit faire circuler l'information d'une équipe de travail ou d'un service à l'autre – entre autres, en consignait des messages et des notes particulières dans le journal de bord – et même transmettre des renseignements à la clientèle.

Elle ou il doit confirmer des réservations, faire un suivi à la suite de demandes, compléter ou classer des fiches d'inscription. Dans le cadre d'activités de vente et de marketing, elle ou il effectue des photocopies et des télécopies de contrats, saisit des données provenant de différents services de l'établissement, etc. Elle ou il peut aussi mettre à jour les statistiques sur la clientèle comme la durée du séjour, etc.

Lorsque l'établissement accueille des groupes, la ou le réceptionniste prépare leur arrivée. Elle ou il se procure la liste des membres du groupe, en fait la saisie à l'ordinateur, prépare les clés ainsi que les documents d'arrivée.

À l'occasion de banquets, elle ou il doit confirmer le nombre de personnes à servir, effectuer au besoin, un changement de salle à la demande du maître d'hôtel, orienter les clientes et clients vers les salles et compléter le tableau d'affichage.

Dans les grands hôtels, c'est la ou le concierge qui prend en charge les communications avec les services internes et externes. En son absence, ou s'il n'y a pas de concierge à l'emploi de l'établissement, la ou le réceptionniste assure les liaisons avec les compagnies de cartes de crédit, la centrale de réservation des chambres, le bureau du tourisme, les autres hôtels, les agences de voyage, les compagnies aériennes, les restaurants, les compagnies de taxi, les théâtres, les garages, les hôpitaux, les pharmacies, etc.

Autres tâches liées à la réception

Plusieurs autres tâches et activités peuvent s'ajouter à la charge de travail de la ou du réceptionniste. La nature de ces tâches dépend essentiellement de la taille et de la situation géographique de l'établissement. Lorsque les employés sont syndiqués, la division du travail est très stricte et le personnel de la réception ne peut effectuer des tâches connexes.

Voici une liste de tâches qui peuvent être exécutées par la ou le réceptionniste dans les établissements de petite taille :

- monter la table à café le matin;
- servir les petits déjeuners;
- porter un lit pliant ou des couvertures supplémentaires à une chambre;
- préparer les chambres à l'arrivée de clients sans réservation;
- assurer le service aux chambres;
- déneiger l'entrée, balayer les feuilles mortes, etc.;
- garder le hall d'entrée propre : vider les cendriers, remplacer les journaux, etc.;
- agir comme chasseur en son absence;
- effectuer des envois postaux;
- effectuer des tâches de bureau.

Particularités de la petite entreprise

Bien que tous les établissements exigent les mêmes habiletés professionnelles, la ou le réceptionniste doit démontrer une plus grande polyvalence dans un petit hôtel. Elle ou il doit très bien connaître les politiques adoptées, les services offerts par l'établissement et savoir aussi où trouver les choses. Elle ou il doit avoir une grande capacité d'adaptation et se transformer en femme ou en homme orchestre.

Le contact avec la clientèle est constant dans l'exercice de cette profession. Les clientes et les clients recherchent des attentions particulières dès leur arrivée et tout au long de leur séjour. La ou le réceptionniste doit adopter un comportement professionnel, même si les services sont plus personnalisés.

Quelle que soit la taille de l'établissement hôtelier, la personne qui occupe cette fonction doit demeurer souple, disponible et débrouillarde et avoir le souci de fidéliser la clientèle.

L'environnement et l'organisation du travail

Dans la plupart des hôtels, les réceptionnistes travaillent debout, derrière un comptoir. Cependant, on note que dans certains halls, les réceptionnistes sont assis derrière des bureaux ou debout, à un îlot, ce qui favorise un service plus personnalisé.

Dans les grands établissements, les téléphonistes et les commis aux réservations travaillent à l'arrière, dans une salle attenante au hall d'accueil et n'ont aucun contact direct avec la clientèle. Ils peuvent à l'occasion se trouver derrière le comptoir. Plusieurs établissements favorisent une rotation des employés : tour à tour, ils occupent les fonctions de réceptionniste, de téléphoniste et de commis aux réservations. Ce mode de fonctionnement exige une grande polyvalence de la part du personnel mais leur évite la monotonie.

Les personnes qui travaillent de façon régulière à la réception sont la ou le téléphoniste, la chasseuse ou le chasseur, la ou le concierge, la directrice ou le directeur de l'hébergement, l'équipière ou l'équipier de l'entretien technique, la ou le responsable de la comptabilité et la ou le maître d'hôtel.

Santé et sécurité

Les facteurs suivants peuvent affecter la santé et la sécurité de ces personnes : une station debout prolongée peut causer des maux de dos et de jambes; des repas pris trop rapidement et souvent à des heures très variables occasionnent des problèmes de digestion; les pauses escamotées peuvent aussi entraîner une accumulation de fatigue.

De plus, on signale que la gestion des plaintes de la clientèle, la pression exercée par la direction pour ce qui est de la qualité des services offerts, le harcèlement verbal de la part de certaines clientes ou clients insatisfaits, le harcèlement sexuel au comptoir ou au téléphone, les menaces physiques de personnes en état d'ébriété ou souffrant de troubles psychiatriques, l'agression avec des objets, les vols à main armée, le contrôle de clients bruyants, seuls ou en groupe, sont les principales sources de tension. Le stress ainsi causé peut augmenter les risques d'épuisement professionnel.

1.5 QUALITÉS ATTENDUES

Pour bien exercer sa profession, la ou le réceptionniste doit :

- être patiente, patient
- faire preuve de sang-froid
- être calme
- avoir de la détermination
- être gentille, gentil
- être affable
- avoir de l'entregent
- avoir le sens de l'hospitalité
- être empathique
- être souriante, souriant
- projeter une bonne image de l'hôtel
- être débrouillarde, débrouillard
- penser et agir rapidement
- avoir de l'initiative
- avoir le souci du détail
- être organisée, organisé
- avoir la capacité de résoudre des problèmes
- faire preuve de grande mobilité
- être très disponible
- avoir une grande facilité d'adaptation
- être ponctuelle, ponctuel.

La personne qui exerce la profession doit :

- aimer le travail varié et imprévisible
- aimer le contact avec le public
- envisager les problèmes comme des défis intéressants à relever
- aimer rendre service
- désirer faire plaisir
- avoir une facilité à communiquer avec des personnes d'origine variée
- pouvoir gérer son stress.

1.6 RÉMUNÉRATION ET PERSPECTIVES D'EMPLOI

Les salaires varient selon la région, le type d'établissement et l'expérience de la personne; il n'existe pas de véritable échelle salariale. Les participantes et les participants à l'atelier estiment que, dans un établissement syndiqué, le salaire horaire des spécialistes de la profession est de 8 \$ après 3 mois, et dans un hôtel quatre ou cinq étoiles, de 12 \$ à 14 \$ après un an. Dans un établissement non syndiqué, le taux horaire varie entre 8 \$ et 11 \$.

Les horaires de travail sont le plus souvent de huit heures par jour et sont répartis en trois quarts de travail : matin, après-midi et soir. Il est aussi possible d'inclure un quart mitoyen de 11 h à 19 h. Un horaire à temps partiel, scindé sur deux quarts de quatre heures est également possible. Quant au quart de nuit, il est assumé par la même personne, sans possibilité de rotation avec les quarts de jour.

Les congés sont pris la semaine, rarement les fins de semaine, et il est rare d'avoir deux jours de congé consécutifs. Il faut aussi noter qu'en haute saison, les heures supplémentaires sont nombreuses tandis qu'en basse saison, des périodes de chômage sont possibles dans les régions où les activités sont saisonnières et dépendent des aléas du temps.

Les réceptionnistes peuvent, selon le type d'établissement qui les embauche, bénéficier de certains avantages tels que :

- le nettoyage de l'uniforme,
- le stationnement gratuit,
- des laissez-passer promotionnels pour des spectacles, des restaurants, etc.,
- des coupons de rabais en raison de promotion.

Les avantages sociaux varient également en fonction de la taille de l'établissement, de la syndicalisation du personnel ou encore de l'affiliation à une grande chaîne. Ils peuvent être constitués :

- d'assurance médicaments,
- d'assurance dentaire,
- de contribution à un REER,
- de bonus proportionnels aux ventes de gammes supérieures (*up-selling*).

Les réceptionnistes peuvent envisager des promotions à des postes de chef de réception, de superviseure ou superviseur, de directrice ou directeur de l'hébergement, de directrice ou directeur des ventes et de directrice ou directeur adjoint de l'entretien ménager. Il y a également possibilité d'assumer des fonctions de concierge ou de vérificatrice, vérificateur de nuit à la suite d'une formation complémentaire. De plus, le réseautage entre les établissements permet de multiples occasions de mutations et de promotions.

Les possibilités d'emploi sont excellentes compte tenu du taux élevé de roulement de personnel et du travail saisonnier.

1.7 ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICALES

Selon les participantes et les participants, il n'y a pas, au Québec, d'association professionnelle de réceptionnistes.

Certains spécialistes de la profession sont syndiqués, d'autres ne le sont pas. En général, ces derniers travaillent pour des entreprises indépendantes alors que ce sont plutôt les chaînes hôtelières qui abritent les syndicats, pas très répandus par ailleurs.

1.8 CONDITIONS D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Les conditions d'embauche varient selon le type d'établissement. Dans un centre-ville important, on exige que la candidate ou le candidat soit bilingue tout en considérant qu'une troisième langue est un atout. La capacité d'utiliser l'informatique est considérée comme très importante. Les qualités personnelles recherchées sont l'affabilité, une bonne attitude auprès de la clientèle, la polyvalence, la facilité à sourire et à communiquer, un bon jugement et une apparence soignée. L'expérience de vie est très appréciée. L'expérience de travail n'est pas jugée essentielle bien qu'elle soit considérée plus importante que la formation. Celle-ci est vue comme complémentaire mais ne constitue pas un critère de sélection. Par ailleurs, on considère que les stagiaires sont favorisés au moment du recrutement.

À l'embauche, la ou le réceptionniste reçoit généralement une formation de trois semaines suivie d'une période de trois mois de probation puis d'une évaluation. La direction peut alors prolonger la période de probation, embaucher ou remercier la ou le réceptionniste.

1.9 PRÉSENCE DES FEMMES DANS LA PROFESSION

Jusqu'aux années 60, il n'y avait que des hommes dans la profession. Maintenant, le nombre d'hommes est à peu près équivalent à celui des femmes, bien qu'il puisse varier selon les établissements. En général, ce sont les hommes qui assurent le service du quart de nuit.

Enfin, selon les spécialistes présents à l'atelier, cette tendance à la hausse du nombre de femmes dans la profession devrait se poursuivre.

1.10 COMMENTAIRES GÉNÉRAUX ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Les participantes et les participants ont mentionné quelques facteurs qui influent sur le travail des réceptionnistes en hébergement :

- La présence des systèmes informatisés qui rend de plus en plus désuet l'usage des fiches d'inscription telles qu'on les connaît actuellement;

- Le rythme de travail est de plus en plus rapide; certains établissements offrent une nuitée gratuite si l'inscription requiert plus d'une minute;
- La clientèle est de plus en plus rébarbative aux files d'attente. Elle exige un service de plus en plus rapide. Il existe d'ailleurs des services express d'arrivée et de départ pour répondre à ces exigences.
- Dans la plupart des grands hôtels affiliés aux multinationales, les réceptionnistes font des tâches administratives dans une proportion de 60 p. 100 et combent leur horaire en services à la clientèle;
- Certains clients ou clientes continueront de choisir les petits établissements où le service est plus personnalisé;
- Les besoins à combler sont de plus en plus variés, la clientèle est plus exigeante et sait clairement ce qu'elle désire; la ou le réceptionniste doit identifier ces exigences avec précision et rapidité;
- L'émergence des chaînes hôtelières encourage l'implantation de normes et de standards très élevés. Les établissements sont régulièrement visités par des inspecteurs fantômes;
- Les clientèles sont de cultures et de religions très diverses; cette situation oblige la ou le réceptionniste à adapter sa façon de les accueillir dans le respect des coutumes de chacun;
- Ces tendances forcent la ou le réceptionniste à acquérir une bonne culture générale.

2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

2.1 DÉFINITIONS

Cette deuxième partie du rapport est consacrée à l'analyse des tâches, des opérations, des sous-opérations, des contextes de réalisation et des critères de performance rattachés à la fonction de travail des réceptionnistes en hébergement.

Les précisions sur les tâches et les opérations sont le fruit de la réflexion des spécialistes de la profession auxquelles on ajoute des renseignements complémentaires. Voici les définitions des aspects qui seront traités dans les pages qui suivent.

Les tâches :

- ♦ sont les principales activités qu'une personne doit effectuer dans l'exercice de sa profession;
- ♦ sont les différents types de travaux qui sont effectués de façon régulière ou ponctuelle;
- ♦ correspondent à un ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat précis, un service ou un produit particulier.

Les opérations :

- ♦ correspondent aux étapes à franchir pour remplir une tâche donnée;
- ♦ décrivent de quelle manière est effectuée une tâche.

Les sous-opérations :

- ♦ représentent les éléments de réalisation d'une opération, c'est-à-dire ce qu'il est important de faire au moment de l'exécution d'une opération;
- ♦ permettent d'illustrer certaines particularités du travail;
- ♦ renvoient à des méthodes, à des techniques, à des étapes de réalisation, etc.

Les contextes de réalisation :

- ♦ précisent le degré d'autonomie, les consignes et les normes à respecter;
- ♦ renseignent sur les lieux de travail et l'équipement utilisé pour exécuter une tâche;
- ♦ indiquent les références et le matériel nécessaires à l'exécution d'une tâche donnée.

Les critères de performance :

- ♦ indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les résultats attendus à la suite d'une tâche;
- ♦ indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les produits exécutés pendant le processus de réalisation d'une tâche;
- ♦ sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité et de règles qui permettent de voir que la tâche est bien faite.

2.2 TÂCHES ET OPÉRATIONS

Les spécialistes de la profession ont relevé onze tâches effectuées par les réceptionnistes en hébergement. Sans présumer d'un ordre ou d'une séquence, ces tâches sont :

1. Prendre les réservations
2. Préparer le quart de travail
3. Coordonner les arrivées
4. Vendre les produits et les services de l'hôtel
5. Fournir des renseignements sur les services et les attraits de la région
6. Assurer le déroulement des opérations durant le quart de travail
7. Tenir à jour la note d'hôtel
8. Coordonner les départs
9. Effectuer des activités de tenue de bureau
10. Terminer le quart de travail
11. Effectuer la vérification de nuit

Les pages qui suivent renferment les tâches accompagnées de leurs opérations et sous-opérations, de leurs conditions de réalisation et des critères qui permettent de juger la qualité de leur exécution. Ces descriptions renvoient au travail des réceptionnistes en hébergement à l'entrée sur le marché du travail. Ce seuil qui correspond au moment où la personne est en mesure d'accomplir l'ensemble des tâches de la profession, a été établi à trois mois. Le tableau des tâches et des opérations qui suit est le fruit d'un consensus de la part des personnes présentes.

Aussi, il importe de préciser que les tâches, les opérations et les sous-opérations ainsi que leurs conditions d'exécution varient selon le type d'établissement et sa taille.

TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

1 Prendre les réservations	1.1 Vérifier la disponibilité des chambres	1.2 Déterminer les besoins de la clientèle	1.3 Donner l'information pertinente	1.4 Ouvrir et modifier le dossier de la cliente ou du client		
2 Préparer le quart de travail	2.1 Voir à son apparence	2.2 Vérifier le fonds de caisse	2.3 Vérifier la mise en place de la réception	2.4 Prendre connaissance du journal de bord	2.5 Imprimer les rapports pour le quart de travail	2.6 Vérifier le taux d'occupation des chambres et les tarifs
3 Coordonner les arrivées	3.1 Accueillir la clientèle	3.2 Questionner la cliente ou le client sur ses projets de séjour	3.3 Inscrire la clientèle individuelle	3.4 Inscrire les groupes	3.5 Attribuer les chambres	
4 Vendre les produits et les services de l'hôtel	4.1 Promouvoir les services et les produits de l'hôtel	4.2 Effectuer des ventes	4.3 Faire le suivi après-vente			
5 Fournir des renseignements sur les services et les attraits de la région	5.1 S'informer des activités de la région	5.2 Produire et tenir à jour un répertoire de renseignements sur la région	5.3 Informar la clientèle des activités et des sites touristiques de la région	5.4 Effectuer des réservations	5.5 Orienter la clientèle vers les sites touristiques	
6 Assurer le déroulement des opérations durant le quart de travail	6.1 Coordonner les différents services à la clientèle	6.2 Communiquer avec les services de l'établissement	6.3 Communiquer avec la clientèle	6.4 Traiter les plaintes de la clientèle	6.5 Veiller à la sécurité de la clientèle et de ses biens	6.6 Effectuer occasionnellement des tâches dans d'autres services

	6.7 Vérifier les fiches d'inscription de la clientèle (registre)	6.8 Vérifier les limites de crédit des clientes et des clients	6.9 Appliquer des procédures d'urgence	6.10 Classer les clés	6.11 Vérifier la disponibilité de chambres dans les autres établissements hôteliers	
7 Tenir à jour la note d'hôtel	7.1 Enregistrer les transactions commerciales	7.2 Enregistrer les acomptes de réservation	7.3 Enregistrer les frais de banquet			
8 Coordonner les départs	8.1 Préparer les départs de groupe	8.2 Préparer les départs individuels	8.3 S'informer de la satisfaction de la clientèle	8.4 Prendre la réservation pour un prochain séjour	8.5 Facturer les frais tardifs	
9 Effectuer des activités de tenue de bureau	9.1 Classer les factures et les fiches d'inscription	9.2 Poster les factures, les envois publicitaires et les confirma- tions de réservation	9.3 Faire l'inventaire et les commandes	9.4 Recevoir et acheminer les télécopies, les courriels, les messages et les appels téléphoniques	9.5 Effectuer des photocopies	9.6 Effectuer certaines transactions bancaires
	9.7 Prendre en charge l'affichage sur le babillard	9.8 Compiler les données relatives à la clientèle				
10 Terminer le quart de travail	10.1 Mettre à jour le journal de bord	10.2 Effectuer la fermeture de la caisse	10.3 Concilier les enregistre- ments avec les encaissements	10.4 Transmettre l'information aux réception- nistes du quart de travail suivant		

11 Effectuer la vérification de nuit	11.1 Fermer les points de vente et les caisses	11.2 Enregistrer les frais de séjour	11.3 Vérifier les revenus de chaque service	11.4 Vérifier la caisse principale	11.5 Sauvegarder les données	11.6 Produire les rapports
	11.7 Procéder à l'ouverture des factures	11.8 Préparer les activités du lendemain				

TÂCHE 1

PRENDRE LES RÉSERVATIONS

La ou le réceptionniste en hébergement assume la responsabilité des réservations. Cette tâche consiste à vérifier la disponibilité des chambres, à déterminer les besoins de la clientèle, à fournir l'information pertinente et à ouvrir le dossier de la cliente ou du client.

Les participantes et les participants à cet atelier considèrent cette tâche comme la plus fréquente et la plus importante de leur fonction. Elles ou ils considèrent qu'elle est d'un niveau de complexité supérieur.

TÂCHE 1

PRENDRE LES RÉSERVATIONS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

1.1 Vérifier la disponibilité des chambres

- 1.1.1 Consulter la planification relative à l'occupation
- 1.1.2 Retenir des chambres pour certaines dates
- 1.1.3 Communiquer l'information à l'ensemble du personnel de la réception et des autres services de l'établissement
- 1.1.4 Assurer le suivi des listes d'attente

1.2 Déterminer les besoins de la clientèle

- 1.2.1 Confirmer les dates de séjour
- 1.2.2 S'informer sur le type de chambre désiré
- 1.2.3 Examiner les possibilités de réaménager la planification d'occupation, dans le cas où le type de chambre demandé ne serait pas disponible
- 1.2.4 Proposer un type de chambre supérieur, le cas échéant
- 1.2.5 Effectuer de la survente dans les limites de la politique de l'établissement
- 1.2.6 Prendre note des demandes particulières (orientation géographique de la chambre, lit d'appoint, type de matelas, chambre fumeur ou non-fumeur, premier étage, vue offerte, etc.)
- 1.2.7 S'informer des motifs de séjour (vacances, affaires, soins de santé, etc.)
- 1.2.8 Proposer un forfait correspondant aux attentes (avec ou sans déjeuner, activités sportives, etc.)

1.3 Fournir l'information pertinente

- 1.3.1 Expliquer la vocation de l'établissement
- 1.3.2 Informer la clientèle des services offerts
- 1.3.3 Expliquer la politique d'annulation de l'établissement
- 1.3.4 Expliquer où se situe l'établissement et la route à suivre pour s'y rendre

1.4 Ouvrir et modifier le dossier de la cliente ou du client

- 1.4.1 Compléter la fiche de réservation en indiquant les besoins relevés
- 1.4.2 Prendre note de la façon dont la cliente ou le client a connu l'hôtel (dépliant, publicité, bouche à oreille, etc.)
- 1.4.3 Prendre un acompte en garantie
- 1.4.4 Valider les renseignements en portant une attention particulière aux dates de réservation
- 1.4.5 Clore la vente
- 1.4.6 Remercier la cliente ou le client d'avoir choisi l'hôtel
- 1.4.7 Apporter des changements aux réservations à la demande des clientes et clients
- 1.4.8 Annuler les réservations selon les politiques de l'établissement

TÂCHE 1

PRENDRE LES RÉSERVATIONS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement qui, préférablement, devrait être calme mais qui est souvent bruyant en raison de l'emplacement du comptoir de réception. Ce travail s'effectue à un standard téléphonique, à un bureau ou au comptoir de la réception. La ou le réceptionniste est seul ou seule pour effectuer cette tâche, mais reçoit la supervision de la personne responsable de la réception. Le réseau de communication de la et du réceptionniste s'étend aussi à l'extérieur. À l'interne, les communications se font avec le personnel de la salle à manger, du centre de santé, du complexe sportif, de l'entretien ménager, etc. Elles sont aussi établies avec le personnel de direction des autres services et avec la clientèle. La ou le réceptionniste doit répondre à des demandes provenant de clientes et de clients, d'agences de voyages, de bureaux de tourisme, de compagnies et de sociétés, d'autres établissements hôteliers, d'associations professionnelles, etc. Ces demandes extérieures parviennent par téléphone, télécopie ou courriel, ou encore se font directement en présence des personnes. Le bilinguisme est requis et la connaissance d'une troisième langue est appréciée. Cette tâche exige l'adaptation constante aux différents types de clientèles, une bonne connaissance de l'établissement, de ses produits et de ses services, la maîtrise du standard téléphonique et, plus particulièrement, des fonctions de mise en attente et de débordement.	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer en français et en anglais avec la clientèle; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ d'écouter les personnes; ▪ de gérer son temps; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de respecter les règles de la déontologie; ▪ de respecter la vie privée des personnes et la confidentialité des renseignements; ▪ d'exercer un bon jugement; ▪ de se discipliner. Cette personne doit aussi : ▪ avoir une présentation et un langage soignés; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ être créative, créatif; ▪ avoir le souci du détail; ▪ avoir le sens de la vente.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche entraîne des décisions importantes en cas de survente. La ou le réceptionniste est responsable de ses décisions. Elle ou il doit promouvoir et vendre les produits et services de l'établissement et respecter des délais raisonnables de réponse téléphonique. Une confidentialité absolue doit être respectée. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont les suivants : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ le guide client de l'établissement; ▪ des documents d'information produits par l'établissement; ▪ des guides régionaux d'information touristique; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes de service provenant de la direction ou des consignes laissées par d'autres réceptionnistes ou par les téléphonistes; ▪ un système de classement des fiches de réservation. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ le courrier électronique. Les outils informatiques nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des logiciels spécialisés en exploitation d'hébergement; ▪ les périphériques standards.	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Le milieu de travail peut être syndiqué ou non, ce qui influe sur les politiques de réservation. Les risques pour la santé et la sécurité sont principalement liés au stress lorsqu'il y a plusieurs appels en attente. Il y a aussi certains risques de blessures au dos dues à une mauvaise posture et de fatigue visuelle occasionnée par un travail prolongé à l'ordinateur. On peut prévoir de nombreux changements dans la façon d'effectuer cette tâche en raison de l'évolution technologique accélérée qui, à court terme, permettra à la clientèle d'effectuer, en ligne, des réservations et des paiements. La venue de clientèles de cultures et de religions différentes détermine parfois un type particulier de chambre à attribuer et de services à offrir.	

TÂCHE 2

PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL

La ou le réceptionniste en hébergement doit préparer son quart de travail. Cette tâche consiste à vérifier le fonds de caisse, à mettre en place la réception, à prendre connaissance du journal de bord, à imprimer les rapports produits durant le quart de travail et à vérifier le taux d'occupation des chambres et les tarifs en vigueur.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche très importante, peu complexe et fréquemment exécutée.

TÂCHE 2

PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

2.1 Voir à son apparence

- 2.1.1 Soigner son apparence (coiffure, rasage, maquillage, parfum, bijoux discrets, etc.)
- 2.1.2 Vérifier l'état de son uniforme ou de ses vêtements (complet, propre et bien pressé)

2.2 Vérifier le fonds de caisse

- 2.2.1 Récupérer le fonds de caisse du coffre-fort en utilisant la clé passe-partout et la clé assignée à l'employé par le service de comptabilité
- 2.2.2 Vérifier le montant exact de la caisse
- 2.2.3 Compléter le rapport de caisse

2.3 Vérifier la mise en place de la réception

- 2.3.1 Entrer son code d'accès ou d'utilisateur
- 2.3.2 S'assurer que tout le matériel nécessaire est sur place : crayons, calculatrice, clés magnétiques, fiches d'inscription, papier pour le terminal des ventes ou pour les factures, coupons de repas, bordereaux de cartes de crédit, etc.

2.4 Prendre connaissance du journal de bord

- 2.4.1 Lire le journal de bord avant le début du quart de travail
- 2.4.2 Parapher l'information pour signifier qu'elle a été lue
- 2.4.3 Répondre aux demandes d'information inscrites au tableau ou au journal de bord
- 2.4.4 Prendre connaissance des menus, des nouveaux tarifs, des promotions, etc.
- 2.4.5 Transmettre les renseignements les plus importants

2.5 Imprimer les rapports produits pour le quart de travail

- 2.5.1 Imprimer la liste des personnes occupant une chambre
- 2.5.2 Imprimer la liste des réservations du jour avec les codes tarifaires, en distinguant les réservations de groupes des réservations individuelles
- 2.5.3 Imprimer la liste des départs prévus
- 2.5.4 Imprimer la liste des chambres disponibles
- 2.5.5 Imprimer la liste des clientes et des clients en indiquant leurs limites de crédit ou leur obligation à payer comptant
- 2.5.6 Imprimer la liste des demandes particulières
- 2.5.7 Faire le suivi avec le service de l'entretien ménager et celui de la salle à manger
- 2.5.8 Imprimer le sommaire de l'état des chambres

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

2.5.9 Vérifier les arrivées tardives (personnes qui doivent arriver dans la soirée)

2.5.10 Imprimer la liste des V.I.P.

2.6 Vérifier le taux d'occupation des chambres et les tarifs

2.6.1 Vérifier le calendrier informatisé afin de connaître le nombre d'unités disponibles pour chaque catégorie de chambres

2.6.2 Prendre connaissance des chambres disponibles pour le mois à venir

2.6.3 Vérifier le taux d'occupation journalier et à moyen terme

2.6.4 Ajuster le tarif de base des chambres en fonction du taux d'occupation, selon les politiques de l'établissement

TÂCHE 2

PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement bruyant. Le travail s'effectue, à l'occasion, assis à un bureau, mais le plus souvent au comptoir de la réception, en station debout. Cette tâche est effectuée par une personne seule sans supervision, mais en collaboration avec ses pairs et le personnel de direction de la réception. Elle ou il peut avoir à répondre à des demandes provenant de la direction de l'établissement et des directions de la réception, de l'hébergement ou de la comptabilité. Ces demandes sont transmises par écrit ou sont adressées de vive voix. La ou le réceptionniste est en relation avec les autres services de l'établissement, principalement pour acheminer des rapports imprimés au service de la réception et pour communiquer des renseignements relatifs aux changements de dernière minute. Les communications s'établissent aussi avec la vérificatrice ou le vérificateur de nuit et la magasinnière ou le magasinier. La ou le réceptionniste doit composer avec des situations désagréables durant l'exécution de cette tâche : l'information non transmise dans le journal de bord, le bruit ambiant, les problèmes techniques (manque de fournitures), des problèmes d'ordre informatique, etc. Dans un grand hôtel, il y a beaucoup de rapports et de vérifications à effectuer et plus de méthodes et de règles à respecter que dans un petit hôtel. Il en est de même dans une entreprise affiliée à une chaîne hôtelière où l'on trouve plus de standards à respecter et plus de contrôles à effectuer. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements;	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français; ▪ de communiquer par écrit en français; ▪ de travailler en équipe; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de gérer son temps; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de respecter les règles de la déontologie; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ de se discipliner. Cette personne doit aussi : ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ avoir le souci du détail.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des notes de service provenant de la direction; ▪ des consignes des réceptionnistes ou des téléphonistes; ▪ des registres de la clientèle; ▪ un journal de bord. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ le courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un émetteur-récepteur portatif (walkie-talkie). Cette tâche requiert l'utilisation d'une calculatrice, d'une caisse enregistreuse et d'outils informatiques tels que : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des périphériques standards; ▪ des logiciels spécialisés en exploitation d'hébergement. En période d'occupation élevée, beaucoup de stress peut être associé à la préparation du quart de travail.	

TÂCHE 3

COORDONNER LES ARRIVÉES

La ou le réceptionniste en hébergement coordonne l'arrivée de la clientèle. Plus précisément, elle ou il accueille les personnes, s'informe de leurs projets de séjour, inscrit les personnes ou les groupes et attribue les chambres.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent que cette tâche est complexe et très importante. Elles et ils l'exécutent très fréquemment.

TÂCHE 3

COORDONNER LES ARRIVÉES

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

3.1 Accueillir la clientèle

- 3.1.1 Appliquer les standards de l'établissement hôtelier en portant une attention particulière à la façon de se présenter (sourire, tenue, politesse, courtoisie, etc.)
- 3.1.2 Fournir, si le temps le permet, des renseignements sur les services de l'établissement ou sur les activités de la région (cinéma, théâtre, concerts, etc.). Lorsqu'il y a affluence, inviter la cliente ou le client à revenir plus tard
- 3.1.3 Diriger la cliente ou le client vers sa chambre et les différents services, selon ses besoins (restaurant, salle de réunion, etc.)

3.2 Questionner la cliente ou le client sur ses projets de séjour

- 3.2.1 Confirmer avec la cliente ou le client les arrangements convenus au moment de la réservation
- 3.2.2 Modifier ou ajouter des produits et des services à la demande de la cliente ou du client
- 3.2.3 Faire les réservations nécessaires, à la suite de la vente de produits et de services dans l'établissement ou à l'extérieur de celui-ci

3.3 Inscrire la clientèle individuelle

- 3.3.1 Vérifier et confirmer la possibilité de louer une chambre et le tarif du jour pour une cliente ou un client de passage
- 3.3.2 Vérifier avec la cliente ou le client les renseignements notés au moment de la réservation (dates du séjour, nombre de personnes, type de chambre, tarif consenti, demandes particulières, etc.)
- 3.3.3 Faire remplir et signer la fiche d'inscription
- 3.3.4 Déterminer le mode de paiement au départ : prendre une autorisation pour un paiement par carte de crédit, ou exiger le paiement complet immédiat ou encore appliquer les politiques en vigueur dans l'établissement
- 3.3.5 Demander une carte d'identité, le passeport ou le numéro de la plaque d'immatriculation de la voiture de la cliente ou du client de passage
- 3.3.6 Remettre à la cliente ou au client les clés de la chambre et autres documents d'arrivée (selon l'établissement : bracelets d'identification, plans, coupons, etc.)
- 3.3.7 Indiquer où se trouve la chambre et expliquer comment s'y rendre

3.4 Inscrire les groupes

- 3.4.1 Vérifier la liste des membres du groupe et les demandes particulières
- 3.4.2 Attribuer les chambres en regroupant les membres d'un même groupe sur le même étage ou dans la même aile
- 3.4.3 Préparer le matériel d'accueil pour le groupe : documents d'arrivée, clés, coupons, etc.
- 3.4.4 Coordonner l'arrivée du groupe en précisant le lieu d'accueil et la personne responsable
- 3.4.5 Rencontrer la personne responsable du groupe, confirmer la liste des membres, les horaires prévus et l'endroit pour la prise de bagages

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

- 3.4.6 Récupérer les bons de service
- 3.4.7 Vérifier le mode de facturation des frais de séjour et des « faux frais » des membres du groupe
- 3.4.8 Vérifier l'autorisation de « faux frais » et bloquer l'accès aux téléphones, aux films et aux autres services, au besoin.
- 3.4.9 Encaisser les acomptes par carte de crédit ou en argent comptant
- 3.4.10 Imprimer la liste finale des membres du groupe et la vérifier
- 3.4.11 Indiquer où déposer les bagages et où stationner le véhicule
- 3.4.12 Transmettre la liste des membres du groupe aux services intéressés : entretien ménager, restaurant, chasseur, chasseuse, etc.
- 3.4.13 Travailler en collaboration avec la personne responsable du séjour du groupe.

3.5 Attribuer les chambres

- 3.5.1 Tenir compte des demandes particulières liées aux différentes réservations (fumeur ou non, etc.)
- 3.5.2 Attribuer les chambres V.I.P.
- 3.5.3 Communiquer l'information au service d'entretien ménager en cas de mise en place spéciale dans les chambres
- 3.5.4 Surclasser certaines clientes ou certains clients, si possible, selon le tarif qu'ils paient, la fréquence de leurs séjours ou tout autre critère établi par l'établissement
- 3.5.5 Attribuer les chambres de façon à remplir les ailes et les étages et à éviter la dispersion de la clientèle

TÂCHE 3

COORDONNER LES ARRIVÉES

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Pour exécuter cette tâche, la ou le réceptionniste est en relation directe avec la clientèle, habituellement en station debout au comptoir de la réception. Elle ou il doit donc composer avec le bruit ambiant (téléphones, imprimantes, clients, etc.) et avec certains problèmes occasionnés par le manque de fournitures, l'utilisation des ordinateurs, etc. Cette tâche est effectuée par une personne seule, avec ou sans supervision, selon la taille de l'établissement. Les demandes sont transmises directement au comptoir ou par téléphone, à partir de la chambre ou des autres services tels que la salle à manger, le centre de santé, l'entretien ménager, etc. Cette tâche exige de résoudre des problèmes, de prendre des initiatives et de prendre des décisions rapides et importantes, surtout dans le cas de surventes ou encore lorsqu'il faut surclasser une cliente ou un client. La ou le réceptionniste est tenu responsable de ses décisions et doit respecter une confidentialité absolue. Des communications se font occasionnellement avec la ou le propriétaire, dans les situations d'urgence ou à l'occasion de plaintes très sérieuses. Ordinairement, les communications portent sur l'inscription de la clientèle ou visent à fournir des renseignements et à vendre des produits et des services. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ le guide client de l'établissement;	La ou le réceptionniste en hébergement doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de communiquer avec des gens de cultures différentes; ▪ d'écouter; ▪ de travailler en équipe; ▪ de gérer son temps; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ d'exercer un bon jugement; ▪ de se discipliner. Cette personne doit aussi : ▪ être créative; ▪ avoir de la souplesse; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ avoir le respect de la vie privée et des renseignements confidentiels; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir le souci du détail; ▪ avoir une présentation et un langage soignés.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ des documents d'information produits par l'établissement; ▪ des guides régionaux d'information touristique; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes de service provenant de la direction de la réception et de la direction générale. Les systèmes de classement utilisés sont : ▪ l'historique de la clientèle; ▪ les fiches d'inscription; ▪ des mémos, un journal de bord, un tableau; ▪ le registre de la clientèle, etc. On doit aussi utiliser des moyens de communications tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert aussi l'utilisation : ▪ de caméras de surveillance; ▪ de coffrets de sûreté (à la réception et dans les chambres); ▪ d'appareils pour émettre les billets de stationnement; ▪ d'appareils pour magnétiser les clés; ▪ de terminaux de point de vente; ▪ d'une caisse; ▪ d'une calculatrice. Le matériel informatique comprend : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des logiciels spécialisés en information touristique et en exploitation d'hébergement; ▪ des appareils périphériques standards. Les paramètres de réalisation de cette tâche diffèrent selon le type de matériel utilisé, c'est-à-dire manuel ou informatisé. De plus, dans un grand hôtel, le travail au comptoir peut être important aux heures d'arrivée.	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Dans une entreprise affiliée à une chaîne et syndiquée, les standards et les règles sont plus nombreux et les contrôles fréquents. En raison des différents types de clientèles, les besoins sont variés : les gens d'affaires exigent un accueil plus rapide, les vacancières et les vacanciers, plus d'information. Le service est plus décontracté dans les auberges que dans les hôtels cotés quatre ou cinq étoiles. En région, on accorde plus de temps aux vacancières et aux vacanciers et la relation est souvent plus personnalisée. Les relations avec le personnel des autres services sont fréquentes, particulièrement avec la chasseuse ou le chasseur. Les risques pour la santé et la sécurité sont liés aux blessures au dos dues à une station debout prolongée et à l'épuisement professionnel causé par un stress particulièrement intense occasionné par la survente et les plaintes de la clientèle. Les changements prévus dans la façon d'effectuer cette tâche sont imposés par la rapidité de l'évolution technologique, la venue de clientèles de cultures et de religions très variées et par l'internationalisation des marchés.	

TÂCHE 4

VENDRE LES PRODUITS ET LES SERVICES DE L'HÔTEL

La ou le réceptionniste en hébergement vend les produits et les services offerts par l'établissement hôtelier. Cette tâche consiste à faire la promotion des produits et des services, à effectuer des ventes, à prendre et à coordonner des rendez-vous dans les différents services, et à faire le suivi après-vente auprès de la clientèle.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche importante et moyennement complexe. Elles ou ils l'exécutent fréquemment.

TÂCHE 4

VENDRE LES PRODUITS ET LES SERVICES DE L'HÔTEL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

4.1 Promouvoir les produits et les services de l'hôtel

- 4.1.1 Fournir de l'information sur les services de stationnement intérieur, extérieur ou les deux : heures d'ouverture, tarifs, avec ou sans service, nettoyage de voiture
- 4.1.2 Fournir de l'information sur les services du centre sportif : heures d'ouverture, équipements en location ou gratuits, règles d'hygiène, possibilités d'achat de matériel, de réservation, etc.
- 4.1.3 Fournir de l'information sur le bain tourbillon, les services de massage, le centre de santé, les soins de beauté : réservations, tarifs, disponibilité
- 4.1.4 Fournir de l'information sur les services de restauration et de bar : horaire, réservations, type de menu, activités sociales, etc.
- 4.1.5 Fournir de l'information sur les services de la boutique cadeaux
- 4.1.6 Fournir de l'information sur les services de buanderie et de blanchisserie : cueillette et livraison, formulaires de demande de service, etc.
- 4.1.7 Fournir de l'information sur les services du centre d'affaires : photocopieur, disponibilité des ordinateurs et logiciels, heures d'ouverture, frais d'utilisation, etc.
- 4.1.8 Fournir de l'information sur le minibar : le faire remplir ou le vider, frais d'utilisation, etc.
- 4.1.9 Fournir de l'information sur les services de conciergerie : heures de bureau, services disponibles, etc.
- 4.1.10 Fournir de l'information sur les services de bagages : heures de bureau, possibilité de consignment, etc.
- 4.1.11 Fournir de l'information sur les services des hôtels affiliés à la chaîne
- 4.1.12 Acheminer une demande de réservation à la centrale des réservations de la chaîne

4.2 Effectuer des ventes

- 4.2.1 Cibler les besoins de la clientèle
- 4.2.2 Proposer les produits qui correspondent aux besoins exprimés
- 4.2.3 Fixer un rendez-vous avec le service, selon la disponibilité de la cliente ou du client et l'horaire du service
- 4.2.4 Informer le service des précisions fournies au moment de la vente afin que le personnel assure le service à la cliente ou au client, selon ses exigences

4.3 Faire le suivi après-vente

- 4.3.1 S'assurer que les demandes de la cliente ou du client ont été satisfaites
- 4.3.2 Consigner l'information dans un journal de bord, dans un système informatique ou sur un tableau à la réception

TÂCHE 4

VENDRE LES PRODUITS ET LES SERVICES DE L'HÔTEL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement très bruyant, en station debout, derrière un comptoir. Elle exige une relation directe avec la clientèle. Dans un grand établissement, les voisins de travail sont la, le responsable de la réception, la, le téléphoniste ainsi que la préposée ou le préposé aux réservations. Une bonne collaboration est nécessaire avec le personnel des autres services pour obtenir des détails sur les produits et les services offerts. Dans un petit établissement, la personne réalise seule cette tâche, mais elle est supervisée par la directrice ou le directeur de l'hébergement. Les demandes proviennent de la clientèle ou du personnel. Elles sont présentées par la personne elle-même, par téléphone, par télécopieur ou par courrier électronique. La ou le réceptionniste doit cibler les besoins de la cliente ou du client, et toujours respecter la confidentialité durant et après cette tâche. Les clientes ou les clients s'informent des produits et services auprès de la ou du réceptionniste avant leur séjour en vue de réservations; à leur arrivée, pour confirmer ces réservations ou faire des modifications; durant leur séjour, pour utiliser ces services et finalement, au moment du départ, pour régler les frais qui s'y rapportent. Le nombre, la diversité ainsi que la nature des produits offerts par l'établissement influent sur la manière de réaliser cette tâche. La ou le réceptionniste manque souvent d'information pour fournir correctement des détails sur les services et les produits offerts. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements;	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler en équipe; ▪ de gérer des plaintes; ▪ de communiquer avec des gens de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de démontrer de la souplesse; ▪ de réagir aux situations imprévues. Cette personne doit aussi : ▪ être créative; ▪ faire preuve d'initiative; ▪ avoir le sens de la vente; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ avoir le respect de la vie privée et des renseignements confidentiels; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir le souci du détail; ▪ avoir une présentation et un langage soignés.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ le guide client de l'établissement; ▪ des documents d'information produits par l'établissement; ▪ des guides régionaux d'information touristique; ▪ des listes de tarifs. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert aussi l'utilisation : ▪ d'un terminal de point de vente; ▪ d'une caisse; ▪ d'une calculatrice. Le matériel informatique comprend : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des logiciels spécialisés en information touristique et en exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques standards. L'affiliation de l'établissement à une chaîne hôtelière exige la manipulation de plus de matériel d'information et l'application de normes plus strictes. L'affiliation à un syndicat détermine, dans une certaine mesure, la possibilité pour l'employée ou l'employé d'effectuer ou non certaines tâches. Les fluctuations de la clientèle et la diversité des types de produits offerts selon les saisons obligent la personne à s'approprier rapidement les caractéristiques de ces nouveaux produits et	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
services. En haute saison, la réalisation de cette tâche occasionne plus de stress et les risques d'épuisement professionnel sont accrus. Les autres problèmes pour la santé sont les maux de dos, les problèmes de circulation sanguine, les maux de tête, etc. Le changement dans la façon d'effectuer cette tâche est lié à l'évolution technologique qui facilite l'accès à l'information : les clientèles de partout dans le monde utilisent de plus en plus le réseau Internet pour s'informer des produits et services offerts dans les établissements, les choisir, les réserver et les payer.	

TÂCHE 5

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES ET LES ATTRAITS DE LA RÉGION

La ou le réceptionniste en hébergement fournit des renseignements sur les services et les attraits de la région environnante. Cette tâche consiste à s'informer des activités et des sites touristiques de la région pour tenir à jour un répertoire de renseignements et en informer la clientèle. Elle comprend aussi l'enregistrement des réservations ainsi que l'orientation des clientes ou des clients vers les sites touristiques.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche importante et moyennement complexe. Elles et ils l'exécutent assez fréquemment.

TÂCHE 5

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES ET LES ATTRAITS DE LA RÉGION

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

5.1 S'informer sur les activités de la région

- 5.1.1 Consulter le babillard ou le tableau d'information
- 5.1.2 Consulter Internet
- 5.1.3 Consulter les divers guides et dépliants touristiques (Scapa, Guide prestige, etc.)
- 5.1.4 Communiquer avec les associations touristiques, les salles de spectacle, etc.
- 5.1.5 Lire les journaux et les différentes revues spécialisées
- 5.1.6 Consulter les logiciels informatiques spécialisés (Info-touch, Concierge, etc.)
- 5.1.7 Visiter les sites touristiques et assister aux différents spectacles et pièces de théâtre de la région
- 5.1.8 Établir des liens avec le bureau de tourisme de la région
- 5.1.9 Obtenir et afficher l'information météo et les autres renseignements qui concernent, par exemple, l'état des routes, les conditions de ski, l'état des pistes de ski de fond ou de motoneige, etc.
- 5.1.10 S'informer sur l'accessibilité des sites et des événements pour les personnes à mobilité réduite ou pour les enfants; connaître l'âge minimum d'admission et les clientèles cibles de différents événements ou activités

5.2 Produire et tenir à jour un répertoire de renseignements sur la région environnante

- 5.2.1 Mettre à jour la liste des restaurants (heures d'ouverture, nouveautés, spécialités, etc.)
- 5.2.2 Consulter les intervenantes et les intervenants en tourisme de la région
- 5.2.3 S'assurer d'avoir en main tous les renseignements qui ont trait aux divers événements annoncés
- 5.2.4 Enregistrer les noms et les numéros de téléphone des personnes responsables des événements annoncés
- 5.2.5 Recevoir et classer l'information reçue par télécopieur, par la poste ou par Internet
- 5.2.6 Afficher les renseignements sur un babillard

5.3 Informer la clientèle des activités et des sites touristiques de la région

- 5.3.1 Déterminer les besoins de la clientèle selon ses goûts et son budget
- 5.3.2 Consulter le répertoire de renseignements
- 5.3.3 S'assurer que l'information est exacte et à jour

5.4 Effectuer des réservations

- 5.4.1 Vérifier et confirmer l'information avec la cliente ou le client
- 5.4.2 S'assurer d'avoir tous les renseignements pertinents avant d'effectuer la réservation
- 5.4.3 Transmettre l'information aux restaurants ou autres établissements, par téléphone ou par télécopieur

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

5.5 Orienter la clientèle vers les sites

- 5.5.1 Indiquer le chemin le plus facile, à l'aide d'une carte, pour permettre à la cliente ou au client de se rendre au site de son choix
- 5.5.2 Indiquer des points de repère
- 5.5.3 Informer la clientèle des divers moyens de transport disponibles

TÂCHE 5

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES ET LES ATTRAITS DE LA RÉGION

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement raffiné qui peut être bruyant. Le travail se fait au comptoir, en station debout. La ou le réceptionniste est alors en relation directe avec la clientèle, avec ses collègues, principalement avec la ou le concierge, le cas échéant. Les demandes proviennent de la clientèle soit par téléphone de l'intérieur ou de l'extérieur de l'établissement, directement au comptoir ou par document manuscrit ou électronique. Il n'y a pas de décisions importantes à prendre, si ce n'est qu'il est important de fournir des renseignements justes à la clientèle. La ou le réceptionniste doit chercher à répondre aux attentes de la clientèle. Elle ou il se doit donc de trouver des solutions de rechange lorsque le produit demandé n'est pas disponible. Le respect la confidentialité durant ou après la réalisation de cette tâche est essentiel. Les problèmes de cette tâche viennent de l'imprécision ou du manque de renseignements disponibles pour répondre aux demandes; à cela s'ajoute le manque de temps en période de grande activité pour transmettre des renseignements détaillés. Le manque de connaissances (histoire, géographie, tourisme) sur les particularités de la région empêche aussi la ou le réceptionniste de conseiller adéquatement la clientèle. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ le guide client de l'établissement; ▪ les documents d'information produits par l'établissement;	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de communiquer avec des gens de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de faire circuler l'information; ▪ de travailler sous pression; ▪ d'écouter; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de démontrer de la souplesse; ▪ d'exercer un bon jugement. Cette personne doit aussi : ▪ être débrouillarde; ▪ être créative; ▪ être curieuse; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir une présentation et un langage soignés.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ des guides régionaux d'information touristique; ▪ des listes de tarifs. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert aussi l'utilisation d'équipement informatique : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des logiciels spécialisés en information touristique et en exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques standards. La taille de l'établissement influe sur la manière de réaliser cette tâche. De fait, dans un petit établissement, les services sont plus personnalisés et la, le réceptionniste est souvent seule, seul à son poste. Elle, il doit alors avoir une meilleure connaissance des services offerts dans la région. Dans un établissement de plus grande taille, les clientes ou les clients sont plutôt dirigés vers la ou le concierge. L'affiliation de l'établissement à une chaîne hôtelière change la manière de réaliser cette tâche à cause des normes et des standards exigés, tandis qu'en raison de l'affiliation à un syndicat, chaque personne n'exécute que les tâches déterminées par sa fonction. Les clientes ou les clients communiquent avec la ou le réceptionniste avant leur séjour, à leur arrivée et durant leur séjour, pour s'informer des dates, des événements ou des activités de la région, pour obtenir des suggestions de restaurant, etc. Au moment du départ, elles ou ils communiquent occasionnellement pour les mêmes raisons. Les	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
clientèles de cultures et de religions différentes demandent de l'information parfois inhabituelle qui exige des recherches. La ou le réceptionniste doit aussi prendre plus de temps pour transmettre des explications aux personnes qui ne parlent ni français ni anglais. Les situations qui occasionnent du stress sont celles où il est impossible de répondre aux demandes des clientes ou des clients ou lorsqu'un surcroît de travail empêche de prendre le temps d'effectuer les recherches adéquates. Les risques pour la santé et la sécurité sont principalement liés au stress lorsqu'il y a plusieurs appels en attente. Des blessures au dos dues à une mauvaise posture et de la fatigue visuelle peuvent être occasionnées par un travail prolongé à l'ordinateur. On peut prévoir de nombreux changements dans la façon d'effectuer cette tâche en raison de l'évolution technologique accélérée qui, à court terme, permettra à la clientèle de faire des recherches et d'effectuer des réservations et des paiements en ligne.	

TÂCHE 6

ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DURANT LE QUART DE TRAVAIL

La ou le réceptionniste en hébergement assure le déroulement des opérations durant le quart de travail. Cette tâche consiste à coordonner les différents services à la clientèle, à établir des communications avec les différents services de l'établissement et avec la clientèle, à traiter les plaintes, à assurer la sécurité des personnes et de leurs biens, à exécuter occasionnellement des tâches dans d'autres services de l'établissement, à vérifier les fiches de la clientèle et les limites de crédit, à appliquer des procédures d'urgence, à classer les clés et à vérifier la disponibilité de chambres dans les autres établissements hôteliers.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche très importante et moyennement complexe. Elles et ils l'exécutent très fréquemment.

TÂCHE 6

ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DURANT LE QUART DE TRAVAIL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

6.1 Coordonner les différents services à la clientèle

- 6.1.1 Agir comme réceptionniste
- 6.1.2 Échanger de l'information avec la directrice ou le directeur de la réception
- 6.1.3 Échanger de l'information avec la coordonnatrice ou le coordonnateur de groupe
- 6.1.4 Échanger de l'information avec les personnes responsables des salles
- 6.1.5 Échanger de l'information avec le personnel de l'entretien ménager

6.2 Communiquer avec les services de l'établissement

- 6.2.1 Acheminer les messages aux clientes et aux clients par l'entremise des chasseuses ou des chasseurs
- 6.2.2 Communiquer aux différents services les demandes particulières (entretien ménager, entretien technique, banquets, salle à manger, ventes, centre de santé, club sportif, etc.)
- 6.2.3 Inscrire les modifications à l'état de la chambre lorsqu'il y a déménagement et acheminer l'information vers les services concernés

6.3 Communiquer avec la clientèle

- 6.3.1 S'assurer de la satisfaction de la clientèle
- 6.3.2 Remettre aux clientes et aux clients, à leur demande, une fiche de commentaires
- 6.3.3 Répondre aux questions de la clientèle
- 6.3.4 Agir comme intermédiaire entre la clientèle et la direction
- 6.3.5 Prendre l'information auprès de la clientèle qui déclare un objet perdu et assurer le suivi dans la recherche et l'expédition du colis

6.4 Traiter les plaintes de la clientèle

- 6.4.1 Recueillir l'information concernant les plaintes
- 6.4.2 Enregistrer le maximum de détails : nom, heure, date, lieu, etc.
- 6.4.3 Faire preuve d'empathie
- 6.4.4 Proposer des solutions à la cliente ou au client
- 6.4.5 Demander l'avis de la cliente ou du client
- 6.4.6 Arriver à une entente ou transmettre le cas à sa supérieure immédiate ou à son supérieur immédiat
- 6.4.7 Inscrire les plaintes au journal de bord

6.5 Assurer la sécurité de la clientèle et de ses biens

- 6.5.1 Respecter la confidentialité des renseignements relatifs à la clientèle

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS	
6.5.2	Vérifier, au besoin, l'identité d'une visiteuse ou d'un visiteur
6.5.3	Respecter les consignes relatives à la transmission d'un appel téléphonique à la chambre d'une cliente ou d'un client.
6.5.4	Ne jamais divulguer le numéro de chambre ni remettre les clés à d'autres personnes que la cliente ou le client
6.5.5	Faire appel aux services policiers et de sécurité
6.5.6	S'assurer du bon état et de la sécurité des lieux
6.5.7	Déposer dans le coffret de sûreté les biens précieux de la clientèle
6.6	Effectuer occasionnellement des tâches dans d'autres services
6.6.1	Collaborer avec le personnel du service d'entretien ménager et technique pour remplacer des serviettes, fournir des couvertures, nettoyer des dégâts dans les chambres, préparer des chambres pour des arrivées tardives, ajouter des tables et des chaises dans des salles de réunion, apporter du café et des collations, etc.
6.6.2	Collaborer avec le personnel de la salle à manger lorsqu'il y a une augmentation imprévue de personnes, un changement de salle ou encore un manque de personnel
6.6.3	Collaborer à l'entretien du hall d'entrée en vidant les cendriers et en remplaçant les journaux
6.6.4	Aider les préposées, préposés aux banquets à transporter des assiettes
6.6.5	Stationner les véhicules de la clientèle
6.7	Vérifier les fiches d'inscription de la clientèle (registre)
6.7.1	Vérifier l'exactitude ou la présence des éléments suivants : – nom de la cliente ou du client – numéro de téléphone – adresse de la cliente ou du client – tarif de la chambre – numéro de carte de crédit – utilisation du stationnement – numéro de plaque d'immatriculation – codes de demandes particulières – numéro du programme de points
6.8	Vérifier les limites de crédit des clientes et des clients
6.8.1	Imprimer le rapport « dépassement de limites de crédit »
6.8.2	Comparer les modes de paiement
6.8.3	Vérifier les montants autorisés sur les cartes de crédit
6.8.4	Obtenir une autorisation ou un acompte comptant supplémentaire, en cas de dépassement du montant autorisé
6.8.5	Autoriser un double verrou sur la porte d'une cliente ou d'un client dans un cas litigieux

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

6.9 Appliquer des procédures d'urgence

- 6.9.1 Connaître le plan d'évacuation de l'établissement hôtelier
- 6.9.2 Connaître la méthode d'évacuation ainsi que les rôles dévolus aux membres du personnel (points de ralliement, responsabilité du registre, etc.)
- 6.9.3 S'assurer d'avoir, au poste de réception, une trousse de premiers soins
- 6.9.4 Vérifier régulièrement le contenu de la trousse de premiers soins et remplacer les articles manquants
- 6.9.5 Connaître les principaux numéros de téléphone d'urgence (ambulance, hôpitaux, etc.) et les exposer à la vue de tous
- 6.9.6 Pouvoir rejoindre rapidement le personnel qui maîtrise les techniques de réanimation cardiorespiratoire (RCR)
- 6.9.7 S'assurer que les portes et les sorties de secours soient libres de toute obstruction et déverrouillées
- 6.9.8 Connaître la stratégie à utiliser en cas de menaces physiques, de vols à main armée, d'alertes à la bombe, etc.

6.10 Classer les clés

- 6.10.1 Prendre immédiatement les clés déposées sur le comptoir et les mettre hors de la portée des clientes et des clients
- 6.10.2 Ranger les clés à l'endroit prévu à cet effet
- 6.10.3 Faire régulièrement l'inventaire des clés
- 6.10.4 Commander en nombre suffisant les clés manquantes

6.11 Vérifier la disponibilité de chambres dans les autres établissements hôteliers

- 6.11.1 Dresser une liste des établissements hôteliers environnants
- 6.11.2 Dresser une liste comprenant le numéro de téléphone et le nom de la personne responsable à la réception de ces établissements
- 6.11.3 Communiquer avec chaque établissement pour connaître leur taux d'occupation et leur transmettre celui de son établissement (surtout en ville)
- 6.11.4 Communiquer avec le bureau touristique de la région pour obtenir des renseignements
- 6.11.5 Transmettre cette information au personnel du quart de travail suivant
- 6.11.6 Entretenir avec les établissements environnants des relations de bon voisinage

TÂCHE 6

ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DURANT LE QUART DE TRAVAIL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement qui peut être bruyant à l'occasion, dépendamment du va-et-vient dans le hall d'entrée. Le travail s'effectue au comptoir, en station debout, la plupart du temps. Ce travail est fait avec la supervision de la ou du responsable de réception et de la directrice ou du directeur de l'hébergement dans les moyens et grands établissements. Cependant, dans les hôtels de petite taille, la personne est souvent seule au comptoir d'accueil. Les demandes associées cette tâche proviennent des services de la restauration, de l'entretien ménager, de la comptabilité et des banquets. Elles sont faites en personne, par téléphone, par formulaire remis ou télécopié ou par courrier électronique. Par exemple, ces demandes servent à vérifier les frais encourus ou à vérifier les limites de crédit des clientes et des clients. Des suivis relatifs à plusieurs aspects de cette tâche sont demandés au personnel de la réception. Durant l'exécution de cette tâche les décisions importantes sont prises par les superviseuses et les superviseurs. Cependant, en leur absence, la ou le réceptionniste en est responsable. Les plus importantes se rapportent au traitement des plaintes et à l'impossibilité de respecter des délais. Le respect de la confidentialité durant et après la réalisation de cette tâche est essentiel. Cependant, la ou le réceptionniste doit faire circuler l'information nécessaire auprès des autres services de l'établissement. Les problèmes soulevés sont essentiellement dus à l'activité au comptoir de la réception et à l'engorgement des lignes téléphoniques. Par ailleurs, la clientèle mécontente est aussi une source	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français ou en anglais; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de gérer des plaintes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de gérer son temps; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de démontrer de la souplesse; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ d'exercer un bon jugement; ▪ de se discipliner; ▪ de créer un bon climat de travail. Cette personne doit aussi : ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être créative; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être respectueuse de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements; ▪ avoir le souci du détail.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
de stress, tout comme les pannes du système informatique et la perte de documents. La complexité de l'utilisation de certains systèmes ou leur désuétude créent aussi des obstacles. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des documents d'information produits par l'établissement; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes provenant des autres services. Les systèmes de classement utilisés sont: ▪ les fiches d'inscription; ▪ les notes d'hôtel; ▪ les factures des services par enveloppe journalière; ▪ le registre de la clientèle; ▪ le journal de bord. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. L'équipement informatique utilisé comprend : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ un logiciel spécialisé en exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques standards.	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
La manière de réaliser cette tâche dépend de la taille de l'hôtel. Entre un petit établissement qui utilise un système d'exploitation manuel et un grand établissement où les opérations sont informatisées, l'écart est important. De plus, l'organisation des services et le nombre de demandes quotidiennes ainsi que leur nature s'accordent à la taille de l'entreprise. On peut prévoir de nombreux changements dans la façon d'effectuer cette tâche en raison de l'évolution technologique accélérée.	

TÂCHE 7

TENIR À JOUR LA NOTE D'HÔTEL

La ou le réceptionniste en hébergement tient à jour la note d'hôtel. Cette tâche consiste à enregistrer les transactions commerciales, à enregistrer les acomptes de réservation et à enregistrer les frais relatifs aux banquets.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche importante et moyennement complexe. Elles et ils l'exécutent assez fréquemment.

TÂCHE 7

TENIR À JOUR LA NOTE D'HÔTEL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

7.1 Enregistrer les transactions commerciales

- 7.1.1 Facturer les frais de repas, de boissons et de téléphone, enregistrer les dépenses et les déboursés
- 7.1.2 Inscrire les transactions sans taxes (facturation du gouvernement)
- 7.1.3 Effectuer les corrections sur les transactions comptables telles que les corrections du jour, les annulations de transactions précédentes, etc.
- 7.1.4 Enregistrer les frais encourus dans d'autres services
- 7.1.5 Informer les autres services des limites de crédit des clientes et des clients

7.2 Enregistrer les acomptes de réservation

- 7.2.1 Enregistrer les acomptes au moment de la réservation individuelle des chambres, pour certains groupes de chambres, pour des banquets, etc.
- 7.2.2 Enregistrer, à l'arrivée de la clientèle, les acomptes par paiement comptant, par carte de débit ou par carte de crédit
- 7.2.3 Enregistrer les acomptes obligatoires non remboursables pour les forfaits (théâtre, concert, etc.)

7.3 Enregistrer les frais relatifs aux banquets

- 7.3.1 Ouvrir la facture du groupe
- 7.3.2 Inscrire les frais sur la facture
- 7.3.3 Communiquer avec le maître d'hôtel, le cas échéant, pour récupérer la facture
- 7.3.4 Ventiler les éléments des factures : location de salles, repas, utilisation d'audiovisuel, etc.
- 7.3.5 Confirmer le montant de la facturation avec le maître d'hôtel ou, occasionnellement, avec la cliente ou le client au comptoir de la réception
- 7.3.6 Enregistrer les frais additionnels tels que les frais de photocopie
- 7.3.7 Compléter les pièces justificatives

TÂCHE 7

TENIR À JOUR LA NOTE D'HÔTEL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée dans un environnement qui peut être bruyant à l'occasion, selon le va-et-vient dans le hall d'entrée. Le travail s'effectue, la plupart du temps, en station debout derrière un comptoir. La ou le responsable de réception ou encore la directrice ou le directeur de l'hébergement supervise cette tâche dans les établissements de moyenne et de grande taille. Cependant, dans les établissements plus petits, les réceptionnistes sont souvent seuls au comptoir d'accueil. Les demandes associées à cette tâche proviennent des services de la restauration, de l'entretien ménager, de la comptabilité et des banquets. Ces demandes visent à vérifier les dépenses des clientes et des clients. Elles sont faites en personne, par téléphone, par formulaire remis directement ou télécopié ou encore par courrier électronique. Aucune décision importante n'est associée à cette tâche. Il faut cependant faire preuve de créativité et d'initiative, particulièrement dans les cas où les superviseuses et les superviseurs ne sont pas disponibles. Le respect de la confidentialité durant et après la réalisation de cette tâche est essentiel. Cependant la ou le réceptionniste doit veiller à faire circuler l'information entre les services de l'établissement. Les problèmes sont dus essentiellement à l'activité au comptoir de la réception et à l'engorgement des lignes téléphoniques. Par ailleurs, la clientèle mécontente qui conteste la note est aussi source de stress, tout comme les pannes du système informatique, la perte de factures ou de pièces justificatives. La complexité de l'utilisation de certains systèmes ou leur désuétude créent aussi des obstacles.	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de faire circuler l'information; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues. Cette personne doit aussi : ▪ avoir une présentation et un langage soignés; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être respectueuse de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir le souci du détail.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des documents d'information produits par l'établissement; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes de service provenant de la ou du responsable de réception. Les systèmes de classement utilisés sont : ▪ les fiches d'inscription; ▪ les notes d'hôtel; ▪ les factures des services par enveloppe journalière; ▪ le registre de la clientèle. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert l'utilisation d'une calculatrice, d'une caisse enregistreuse, d'un terminal de point de vente et d'outils informatiques tels que : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des périphériques standards; ▪ des logiciels spécialisés en exploitation d'hébergement. La taille de l'hôtel a un effet sur la manière de réaliser cette tâche. Dans une petite entreprise qui utilise un système manuel de facturation, les risques d'erreur sont plus importants. Par ailleurs, dans les établissements de plus grande taille où les	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
opérations de facturation sont informatisées, la difficulté du suivi d'un nombre important de notes d'hôtel est grande. L'affiliation à une chaîne exige l'application de procédures précises et particulières à chacune des chaînes. Les communications relatives à la note d'hôtel des clientes et des clients se font : avant leur séjour, pour effectuer un acompte et garantir leur réservation; à leur arrivée, pour prélever un montant sur la carte de crédit ou verser un acompte additionnel; durant leur séjour, pour régler en partie, le compte ou pour vérifier et contester certains frais. Au moment du départ, elles servent à vérifier les derniers frais, à expliquer et à régler la note. L'internationalisation des marchés permet de réserver une chambre avec un acompte en devises étrangères. On peut prévoir de nombreux changements dans la façon d'effectuer cette tâche en raison de l'évolution technologique accélérée qui, à court terme, permettra à la clientèle d'effectuer facilement des transactions en ligne; ces systèmes exigeront des mesures de sécurité des sites et l'application de protocoles d'utilisation très stricts.	

TÂCHE 8

COORDONNER LES DÉPARTS

La ou le réceptionniste en hébergement coordonne le départ de la clientèle. Cette tâche consiste à préparer les départs des groupes, à préparer les départs individuels, à s'informer de la satisfaction de la clientèle, à prendre la réservation pour un prochain séjour et à facturer les frais tardifs.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche très importante et moyennement complexe. Elles et ils l'exécutent fréquemment.

TÂCHE 8

COORDONNER LES DÉPARTS

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

8.1 Préparer les départs de groupes

- 8.1.1 Imprimer la liste des membres du groupe
- 8.1.2 Vérifier le contrat du groupe pour s'assurer que les changements de dernière minute y sont inscrits
- 8.1.3 Communiquer avec les autres services pour enregistrer les derniers frais
- 8.1.4 Vérifier avec le service d'entretien ménager s'il y a eu des bris dans les chambres
- 8.1.5 Compléter et imprimer la facture du groupe
- 8.1.6 Vérifier les frais individuels
- 8.1.7 Contrôler le retour des clés
- 8.1.8 Faire signer la facture par la personne responsable du groupe et lui en remettre une copie
- 8.1.9 S'assurer, avec elle ou avec lui, que les frais individuels sont payés
- 8.1.10 Encaisser les frais individuels et acheminer la facture

8.2 Préparer les départs individuels

- 8.2.1 Accueillir la cliente ou le client
- 8.2.2 Vérifier et confirmer l'ensemble des frais avec la cliente ou le client
- 8.2.3 Vérifier le mode de paiement en réimprimant la carte de crédit
- 8.2.4 Demander la signature de la cliente ou du client sur le compte
- 8.2.5 Encaisser les paiements en argent comptant, par chèque d'entreprise, par carte de crédit ou de débit
- 8.2.6 Imprimer la facture
- 8.2.7 Présenter le reçu à la cliente ou au client
- 8.2.8 Classer le paiement ou le compte à recevoir selon les directives de chaque établissement
- 8.2.9 Vérifier si la cliente ou le client quitte véritablement sa chambre
- 8.2.10 Bloquer la ligne téléphonique et la boîte vocale
- 8.2.11 Aviser la direction en cas de refus de paiement
- 8.2.12 Acheminer la facture par la poste, le cas échéant

8.3 S'informer de la satisfaction de la clientèle

- 8.3.1 S'informer si la cliente ou le client a passé un bon séjour et s'il ou elle a bien dormi
- 8.3.2 Offrir à la cliente ou au client la possibilité de remplir le formulaire de commentaires
- 8.3.3 Recueillir les commentaires de la clientèle en y apportant toute l'attention nécessaire
- 8.3.4 Attirer à l'écart la cliente ou le client insatisfait pour noter ses plaintes ou la ou le diriger vers la personne responsable de la supervision
- 8.3.5 Inscrire les plaintes de la cliente ou du client au journal de bord et à son dossier pour apporter les correctifs lors de sa prochaine visite

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

8.4 Prendre la réservation pour un prochain séjour

- 8.4.1 Informer la clientèle des spéciaux et des forfaits à venir
- 8.4.2 S'informer des projets de la cliente ou du client pour proposer une réservation
- 8.4.3 Saluer la cliente ou le client et la ou le remercier de l'intérêt porté à l'établissement

8.5 Facturer les frais tardifs

- 8.5.1 Prendre note des renseignements provenant des autres services
- 8.5.2 Vérifier si la cliente ou le client est toujours dans l'hôtel et si tel est le cas, l'aviser de se présenter à la réception pour régler la note
- 8.5.3 Enregistrer les frais
- 8.5.4 Examiner avec la cliente ou le client les possibilités de règlement par carte de crédit ou en argent comptant
- 8.5.5 Encaisser le paiement
- 8.5.6 Vérifier la fiche d'inscription, les coordonnées et l'historique de la cliente ou du client, si celle-ci ou celui-ci a déjà quitté l'établissement
- 8.5.7 Communiquer avec la cliente ou le client si les recherches ont permis de la ou de le retracer et, le cas échéant, transférer le solde dans les comptes à recevoir
- 8.5.8 Aviser la supérieure immédiate ou le supérieur immédiat de la situation

TÂCHE 8

COORDONNER LES DÉPARTS

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est exécutée, la plupart du temps, dans un environnement bruyant, en station debout, derrière un comptoir. Dans les établissements de petite taille, la ou le réceptionniste coordonne les départs; dans les hôtels de moyenne et de grande taille, elle ou il travaille avec le personnel du hall et des autres services. Ce travail est supervisé par la ou le responsable de la réception. Les demandes parviennent principalement de la clientèle, mais aussi du personnel d'entretien ménager, de la restauration et de la vérification. Elles sont formulées en personne ou par téléphone. Les décisions à prendre n'ont pas de conséquences importantes; cependant la ou le réceptionniste doit faire preuve de créativité et d'initiative dans le choix des méthodes en cas de surcharge de travail, de départs de groupes, etc. Dans la petite entreprise, une seule personne est responsable de plusieurs opérations au moment des départs; dans la moyenne entreprise, une seule personne est de service pour plusieurs clients à la fois, tandis que dans la grande entreprise, le personnel est plus nombreux. Les tâches sont alors attribuées à chacun en tenant compte de l'activité au comptoir et du nombre de départs prévus aux heures de pointe. Les modes de paiement et les arrangements qui diffèrent d'un client à l'autre exigent une grande vigilance; les membres de groupes, la clientèle d'affaires et les touristes étrangers ne règlent pas la note selon les mêmes modalités.	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule, seul; ▪ de gérer des plaintes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ d'écouter; ▪ de démontrer de la souplesse; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ de se discipliner. Cette personne doit aussi : ▪ avoir une bonne qualité d'écriture en français et en anglais; ▪ avoir une présentation et un langage soignés; ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être respectueuse de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir le souci du détail.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Les centres de plein air permettent des heures de départs plus souples selon les activités en cours, le mauvais temps pouvant retarder des départs. En basse saison, les départs tardifs sont plus facilement autorisés. Dans les grands hôtels, le bagagiste, la portière ou le portier, la ou le voiturier, etc. complètent les services de la ou du réceptionniste au départ de la clientèle. Les communications de départ ont trait à une demande de prolongation ou au paiement des frais de séjour. La ou le réceptionniste doit parfois communiquer avec l'actionnaire, la ou le propriétaire pour obtenir certaines autorisations ou régler des problèmes avant le départ de certains clients et clientes. Le respect de la confidentialité durant ou après la réalisation de cette tâche est essentiel. Les problèmes rencontrés peuvent être causés par l'impossibilité de joindre une cliente ou un client, un manque de données essentielles au dossier client, une panne du système, la perte de factures ou de pièces justificatives, l'insatisfaction de clientes ou de clients et même l'exiguïté ou l'aménagement inadéquat du comptoir de réception. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes de service provenant de la direction de la réception. Les systèmes de classement utilisés sont : ▪ l'historique de la clientèle; ▪ les fiches d'inscription; ▪ les notes d'hôtel; ▪ les factures des différents services déposées dans l'enveloppe journalière;	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ le registre de la clientèle; ▪ les formulaires de cartes de crédit. On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert aussi l'utilisation : ▪ de terminaux de point de vente; ▪ de systèmes de sécurité; ▪ de coffrets de sûreté; ▪ d'appareils pour émettre les billets de stationnement; ▪ d'une caisse; ▪ d'une calculatrice. L'équipement informatique comprend : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ un logiciel d'exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques. L'affiliation à une chaîne hôtelière peut changer la manière de réaliser cette tâche, des politiques spécifiques devant être appliquées. L'affiliation à un syndicat peut déterminer le nombre maximal de départs qu'une ou un réceptionniste peut traiter. Le stress survient en période de grande activité qui exige une plus grande rapidité d'exécution et durant lesquelles les demandes de dernière minute sont difficiles à satisfaire.	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais sont de plus en plus nombreuses et obligent une disponibilité accrue pour l'explication de la facture, des méthodes de paiement ou de la route à emprunter pour se rendre à destination. Les méthodes de facturation et de paiement seront modifiées par l'avancement technologique qui facilitera de plus en plus les transactions électroniques.	

TÂCHE 9

EFFECTUER DES ACTIVITÉS DE TENUE DE BUREAU

La ou le réceptionniste en hébergement effectue des activités de tenue de bureau. Cette tâche consiste à classer les factures et les fiches d'inscription, à poster les factures, les envois publicitaires, les confirmations de réservation, à faire l'inventaire et les commandes, à recevoir et à acheminer les télécopies, les courriels, les messages et les appels téléphoniques, à effectuer des photocopies et certaines transactions bancaires et enfin, à compiler les données relatives à la clientèle.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche importante, mais peu complexe. Elles et ils l'exécutent fréquemment.

TÂCHE 9

EFFECTUER DES ACTIVITÉS DE TENUE DE BUREAU

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

9.1 Classer les factures et les fiches d'inscription

- 9.1.1 Classer les factures de la clientèle
- 9.1.2 Classer les fiches d'inscription par numéro de compte et par date d'arrivée ou de départ
- 9.1.3 Classer les certificats cadeaux

9.2 Poster les factures, les envois publicitaires et les confirmations de réservation

- 9.2.1 Faire signer les factures et les poster après le départ d'un groupe
- 9.2.2 Poster les factures demandées par téléphone par une cliente ou un client ou par le service de la comptabilité
- 9.2.3 Poster les comptes à recevoir incluant les frais tardifs, les factures corrigées par l'hôtel, etc.
- 9.2.4 Poster les chèques de commission aux agences de voyage
- 9.2.5 Poster les envois publicitaires
- 9.2.6 Poster, à la suite de demandes téléphoniques, le matériel publicitaire
- 9.2.7 Mettre à jour les listes d'envoi (changements d'adresse, ajouts ou retraits de noms)
- 9.2.8 Envoyer par la poste, par télécopieur ou par courriel, les confirmations, les demandes d'acompte, les demandes d'information complémentaire, etc.
- 9.2.9 Joindre aux envois postaux les promotions et les calendriers d'événements à venir

9.3 Faire l'inventaire et les commandes

- 9.3.1 Faire l'inventaire du matériel de la réception (papeterie et formulaires, dépliants et brochures, guides touristiques et publicité sur les attraits de la région, trousse de premiers soins, machine à café et distributeur automatique, clés, porte-clés)
- 9.3.2 Tenir l'inventaire à jour ainsi que la liste du matériel prêté
- 9.3.3 Placer les commandes (revues, journaux, livres à prêter à la clientèle, café, factures, bons de commande, fiches d'inscription, fiches de confirmation, formulaires de prêt de matériel, blocs pour messages téléphoniques, papeterie et autres fournitures de bureau)

9.4 Recevoir et acheminer les télécopies, les courriels, les messages et les appels téléphoniques

- 9.4.1 Recevoir les télécopies, identifier leur provenance et leur destinataire puis établir l'ordre de priorité
- 9.4.2 Imprimer et acheminer les télécopies aux personnes concernées (immédiatement lorsque la cliente ou le client le demande ou les déposer dans un pigeonier ou sur un babillard)
- 9.4.3 Inscrire dans un journal de bord l'information pertinente pour le personnel du quart suivant
- 9.4.4 Transmettre par courriel des confirmations de réservation, des commandes, des renseignements routiers, de la publicité individuelle ou massive, des comptes à recevoir, des comptes payables, des factures, etc.

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

- 9.4.5 Recevoir des messages par courriel : identifier les destinataires, interpréter la demande et y répondre (réservations, information, publicité, etc.), imprimer le message pour la ou le destinataire et lui transmettre par affichage sur un babillard, le placer dans un pigeonier, au service, directement ou par téléphone
- 9.4.6 Prendre les précautions nécessaires pour éviter la contamination du site par des virus souvent liés aux pièces jointes aux messages
- 9.4.7 Recevoir des appels téléphoniques : répondre au téléphone avec la formule d'accueil exigée par l'établissement, noter le nom de la cliente ou du client afin d'être en mesure de personnaliser la communication, noter sur une fiche de compilation, la provenance de l'appel, des renseignements sur l'objet de l'appel, transmettre la bonne information à la personne, acheminer les appels ou prendre les messages, noter les renseignements et transmettre le message au destinataire
- 9.4.8 Préparer les envois postaux : approvisionner le compteur postal, affranchir les colis à poster, remplir le formulaire et aviser le service de messagerie
- 9.5 Effectuer des photocopies**
 - 9.5.1 Répondre aux demandes de la clientèle et des différents services
 - 9.5.2 Prendre le relevé du photocopieur lorsque le fournisseur le demande
- 9.6 Effectuer certaines transactions bancaires**
 - 9.6.1 Faire les dépôts à la banque
 - 9.6.2 S'approvisionner en monnaie et en petites coupures
 - 9.6.3 Préparer le fonds de caisse
- 9.7 Prendre en charge l'affichage sur le babillard**
 - 9.7.1 Sélectionner l'information pertinente
 - 9.7.2 Afficher, sur le babillard, la publicité, les coupures de journaux, les renseignements sur les spectacles et les événements de la région, etc.
- 9.8 Compiler des données relatives à la clientèle**
 - 9.8.1 Compiler les statistiques relatives à la clientèle : période de l'année, origine, durée du séjour, groupe d'âge, fréquence des visites (ancienne ou nouvelle clientèle), etc.

TÂCHE 9

EFFECTUER DES ACTIVITÉS DE TENUE DE BUREAU

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Cette tâche est effectuée dans un environnement bruyant, dû au va-et-vient dans le hall d'entrée de l'établissement et au bruit des appareils de bureau. Le travail s'effectue soit au comptoir en station debout, soit à un bureau derrière la réception. La personne est seule pour effectuer cette tâche, souvent à temps perdu, bien que certains travaux doivent être faits dans de brefs délais. Les demandes relatives à cette tâche proviennent du personnel des services de l'établissement et de la clientèle ainsi que des fournisseurs et des services postaux. Ces demandes sont présentées en personne, transmises par téléphone, par formulaire ou par courrier électronique. Elles consistent à envoyer des télécopies, à effectuer des photocopies, à saisir des données, à effectuer des envois massifs, etc. En haute saison, la clientèle laisse peu de temps pour effectuer cette tâche. Lorsque la demande est bien expliquée et bien structurée, il n'y a aucune décision importante à prendre. Par contre, la ou le réceptionniste doit faire preuve d'initiative en relevant rapidement les consignes ou le matériel manquant et en communiquant l'information au demandeur. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des listes de tarifs postaux; ▪ des mémos et des notes provenant des demandeurs. On doit utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur;	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement et par écrit en français et en anglais; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de gérer des plaintes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de démontrer de la souplesse; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ d'exercer un bon jugement; ▪ de se discipliner; ▪ de créer un bon climat de travail. Cette personne doit aussi : ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être respectueuse de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements; ▪ être hospitalière et accueillante; ▪ avoir le souci du détail; ▪ avoir une présentation et un langage soignés.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert également l'utilisation : ▪ d'appareils pour affranchir les lettres; ▪ d'une calculatrice; ▪ d'un photocopieur. L'équipement informatique se compose : ▪ d'un ordinateur; ▪ d'un logiciel de base; ▪ de logiciels spécialisés en exploitation d'hébergement; ▪ de périphériques standards. Les risques pour la santé sont les blessures occasionnées par les coupures avec le papier et les maux de dos causés par le déplacement de boîtes lourdes. Les situations qui occasionnent du stress sont celles qui exigent des délais courts et celles qui obligent à effectuer des heures supplémentaires.	

TÂCHE 10

TERMINER LE QUART DE TRAVAIL

La ou le réceptionniste en hébergement effectue certaines opérations qui se situent à la fin du quart de travail, comme la mise à jour du journal de bord, la fermeture de la caisse, la conciliation des enregistrements avec les encaissements et la transmission de l'information aux réceptionnistes du quart de travail suivant.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche très importante et moyennement complexe. Elles et ils l'exécutent fréquemment.

TÂCHE 10

TERMINER LE QUART DE TRAVAIL

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

10.1 Mettre à jour le journal de bord

- 10.1.1 Inscrire l'information pertinente pour le prochain quart de travail : prévisions météo, nombre de chambres disponibles, consignes spéciales, disponibilités des autres établissements hôteliers, etc.
- 10.1.2 S'assurer d'avoir répondu aux demandes particulières inscrites au journal de bord

10.2 Effectuer la fermeture de la caisse

- 10.2.1 Imprimer les comptes de débit
- 10.2.2 Imprimer et vérifier les rapports de transactions effectuées durant le quart de travail : registre des factures, liste des acomptes, liste des frais journaliers, liste des avances de fonds, journal de transactions en spécifiant la date du jour et les initiales du commis, rapport de transactions du terminal de point de vente (TPV)
- 10.2.3 Remettre le fonds de caisse à son montant initial

10.3 Concilier les enregistrements avec les encaissements

- 10.3.1 Vérifier la correspondance entre les montants reçus et les inscriptions figurant aux rapports de transactions
- 10.3.2 Vérifier si les saisies du terminal de point de vente (TPV) correspondent avec celles inscrites au rapport du TPV
- 10.3.3 Vérifier les autres transactions : argent comptant, certificats cadeaux, déboursés, factures provenant d'autres services
- 10.3.4 Faire la saisie des données afin de valider la conciliation
- 10.3.5 Remplir le rapport de caisse
- 10.3.6 Retourner la caisse au coffre-fort

10.4 Transmettre l'information aux réceptionnistes du quart de travail suivant

- 10.4.1 Relever les renseignements pertinents comme le nombre de départs ou d'arrivées à prévoir, les demandes particulières de la clientèle et faire un bref résumé des renseignements inscrits au journal de bord
- 10.4.2 Aviser les collègues des tâches optionnelles qu'elles ou ils pourraient effectuer dans leur temps libre
- 10.4.3 Ranger et nettoyer le poste de travail

TÂCHE 10

TERMINER LE QUART DE TRAVAIL

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Le travail s'effectue au comptoir, en station debout ou parfois assis à un bureau. Le personnel est seul ou avec les collègues qui terminent leur quart de travail et celles et ceux qui en commencent un autre. Le personnel du service de la comptabilité est souvent consulté pour corriger des erreurs lorsque la caisse ne balance pas ou pour expliquer la solution à appliquer pour une conciliation particulière. Les demandes qui se rapportent à cette tâche proviennent de la direction ou du personnel de la réception. Elles sont présentées en personne ou par mémo. Le journal de bord est beaucoup utilisé pour la transmission de messages entre les réceptionnistes. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des listes de tarifs; ▪ des notes de service provenant de la vérificatrice ou du vérificateur de nuit et de la directrice ou du directeur de la réception. Les systèmes de classement utilisés sont : ▪ l'historique de la clientèle; ▪ les fiches d'inscription (à conserver selon une période prévue par la loi); ▪ les notes d'hôtel; ▪ les factures des autres services insérées dans l'enveloppe journalière; ▪ les fiches de la clientèle préenregistrée; ▪ les copies de factures provenant des différents services.	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement et par écrit en français; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de gérer son temps; ▪ de réagir aux situations imprévues. Cette personne doit aussi : ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ avoir le souci du détail; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
On doit aussi utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un standard téléphonique; ▪ un télécopieur; ▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert également l'utilisation : ▪ de caméras de surveillance; ▪ de terminaux de point de vente; ▪ d'une caisse; ▪ d'une calculatrice. L'équipement informatique comprend : ▪ un ordinateur; ▪ un logiciel de base; ▪ des logiciels spécialisés en information touristique et en exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques standards. La taille de l'hôtel influe sur la manière de réaliser cette tâche. De fait, dans la petite entreprise, la ou le réceptionniste travaille seule, seul et peut être interrompu à tout moment par les demandes de la clientèle ou par le téléphone. Dans la moyenne entreprise, les mêmes problèmes peuvent être rencontrés, mais leur occurrence est moins fréquente. Dans la grande entreprise, la ou le réceptionniste peut terminer son quart de travail sans être interrompu puisque ses collègues prennent la relève pour commencer le prochain quart. L'affiliation à une chaîne hôtelière impose l'application de méthodes de travail, d'outils et de standards liés à la réalisation de cette tâche. Le risques de vols et la vérification de la caisse sont des éléments de stress qui affectent la réalisation de cette tâche.	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Les nouveaux modes informatisés de gestion hôtelière modifient l'exécution de cette tâche et d'autres changements sont à prévoir.	

TÂCHE 11

EFFECTUER LA VÉRIFICATION DE NUIT

La ou le réceptionniste en hébergement peut effectuer la vérification de nuit. Cette tâche consiste à fermer les points de vente et les caisses, à enregistrer les frais de séjour, à enregistrer les revenus de chaque service, à vérifier la caisse principale, à sauvegarder les données, à produire les rapports, à procéder à l'ouverture des factures et à préparer les activités du lendemain.

Les participantes et les participants à l'atelier considèrent cette tâche très importante et complexe. Elles ou ils l'exécutent rarement.

TÂCHE 11

EFFECTUER LA VÉRIFICATION DE NUIT

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

11.1 Fermer les points de vente et les caisses

- 11.1.1 Imprimer les reçus de transactions journalières des caisses enregistreuses et des terminaux de cartes de crédit et de débit en s'assurant que l'impression est de bonne qualité et que la date est exacte

11.2 Enregistrer les frais de séjour

- 11.2.1 Vérifier l'exactitude des tarifs des chambres : le segment de marché, les tarifs spéciaux, les chambres gratuites, etc.

11.3 Vérifier les revenus de chaque service

- 11.3.1 Facturer les services en s'assurant que les codes figurent au dossier client : stationnement, journaux, lit d'appoint, location de matériel audiovisuel, etc.
- 11.3.2 Vérifier les revenus de cartes de crédit (correspondance entre les rapports informatiques et les rapports des terminaux de points de vente)
- 11.3.3 Facturer les services auxiliaires : centre d'affaires, tabagie, buanderie, etc.
- 11.3.4 S'assurer de la concordance entre les pièces justificatives et la note du client ou de la cliente
- 11.3.5 S'assurer d'avoir toutes les pièces justificatives

11.4 Vérifier la caisse principale

- 11.4.1 S'assurer que les montants inscrits sont conformes aux encaissements : argent ou pièces justificatives, déboursés, chèques de voyage ou personnels, etc.

11.5 Sauvegarder les données

- 11.5.1. Imprimer le rapport ou copier les données de la journée sur disquette
- 11.5.2 S'assurer que le rapport contient bien tous les renseignements nécessaires

11.6 Produire les rapports

- 11.6.1 Produire les rapports pour les différents services de l'établissement : direction générale, administration, entretien ménager, ventes, entretien technique, sécurité, réception, etc.
- 11.6.2 Acheminer les différents rapports vers les services : arrivées, départs, disponibilité de chambres, taux d'occupation, prévisions d'occupation, budget, tarifs moyens

11.7 Procéder à l'ouverture des factures

- 11.7.1 Réviser le contrat attaché à la facturation
- 11.7.2 Vérifier les dates, les tarifs, l'adresse de facturation, les forfaits et les produits achetés, etc.

11.8 Préparer les activités du lendemain

- 11.8.1 Classer les fiches d'inscription par ordre alphabétique (tour, groupe, VIP, etc.)
- 11.8.2 Compléter le tableau indicateur des fonctions de la journée

OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

- 11.8.3 Préparer les départs express : imprimer les notes des personnes qui ont demandé un départ rapide et faire distribuer les factures
- 11.8.4 Trouver une chambre dans un autre établissement, si l'hôtel affiche complet, pour la clientèle qui a une réservation garantie
- 11.8.5 Facturer les frais de chambre en cas de désistement de clientes ou de clients ayant une réservation garantie

TÂCHE 11

EFFECTUER LA VÉRIFICATION DE NUIT

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
L'environnement immédiat de la ou du réceptionniste de nuit est différent de celui du jour. On n'y entend que le bruit des imprimantes qui produisent une multitude de rapports. Le travail s'effectue au comptoir, en station debout ou parfois assise. Les besoins de la clientèle durant le quart de travail de nuit sont limités. La ou le réceptionniste reçoit les gens qui entrent après minuit, communique avec les lève-tôt ou avec ceux qui quittent de bonne heure. Dans les petits hôtels, la personne est autonome tandis que dans les autres, elle profite de la supervision de la directrice ou du directeur de service. Dans un grand hôtel, le personnel de la sécurité et le personnel d'entretien des lieux publics travaillent avec la ou le réceptionniste. Les demandes proviennent des services de la comptabilité et de la direction ou du personnel de jour de la réception. Elles sont, la plupart du temps, transmises par le journal de bord ou par un mémo. La ou le réceptionniste de nuit doit avoir complété toutes les opérations dont elle ou il est responsable avant le matin puisque le résultat de son travail est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement durant la journée. Les décisions importantes que la ou le réceptionniste doit prendre concernent la surréservation, les possibilités de fermer une chambre à double verrou, la validité des factures, le traitement de dossiers des clientes et des clients non facturés, etc.	La ou le réceptionniste doit être capable : ▪ de communiquer l'information verbalement en français et en anglais; ▪ de satisfaire la clientèle; ▪ de travailler seule ou seul; ▪ de gérer des plaintes; ▪ de communiquer avec des gens de cultures différentes; ▪ de travailler avec différents types de clientèles; ▪ de faire circuler l'information; ▪ d'écouter; ▪ de gérer son temps; ▪ de s'adapter aux nouvelles technologies informatisées; ▪ de résoudre des problèmes; ▪ de travailler à un rythme rapide et soutenu; ▪ de travailler sous pression; ▪ de réagir aux situations imprévues; ▪ d'exercer un bon jugement; ▪ de se discipliner; ▪ de créer un bon climat de travail. Cette personne doit aussi : ▪ avoir le sens de l'organisation; ▪ avoir le sens de la planification; ▪ être respectueuse et accueillante; ▪ avoir le souci du détail; ▪ être respectueuse des règles de la déontologie; ▪ être respectueuse de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements; ▪ avoir une présentation et un langage soignés.

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
Les problèmes relatifs au travail de nuit sont le manque de renseignements ou les inexactitudes dans les documents fournis par les autres services. Les problèmes liés à l'utilisation des appareils sont parfois difficiles à régler durant la nuit. La personne en poste doit donc faire preuve de créativité et d'initiative pour trouver des solutions de rechange en cas d'incapacité d'imprimer les rapports demandés, de difficultés informatiques majeures, de déclenchement de l'alarme à incendie, etc. Le respect de la confidentialité durant ou après la réalisation de cette tâche est essentiel. Les éléments nécessaires à l'exécution de cette tâche sont : ▪ des politiques et des méthodes; ▪ des normes et des règlements; ▪ des documents techniques et des manuels d'exploitation; ▪ des résumés de contrats; ▪ des notes de services provenant de la direction générale, des contrôleuses et des contrôleurs financiers, de la direction de la réception, du service des réservations, des banquets, de la restauration, de l'entretien ménager et technique. Les systèmes de classement utilisés sont : ▪ les pièces justificatives rigoureusement conservées et classées; ▪ l'historique de la clientèle; ▪ les fiches d'inscription (à garder pour une certaine période prévue par la loi); ▪ les notes d'hôtel; ▪ les factures des autres services glissées dans l'enveloppe journalière; ▪ les fiches de la clientèle préenregistrée. On doit utiliser des moyens de communication tels que : ▪ un téléphone; ▪ un télécopieur;	

CONTEXTE DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
▪ un modem télécopieur; ▪ un courrier électronique; ▪ un téléavertisseur; ▪ un téléphone cellulaire; ▪ un émetteur-récepteur portatif. Cette tâche requiert également l'utilisation : ▪ de systèmes de sécurité avec caméra; ▪ de coffrets de sûreté; ▪ d'appareils pour émettre les billets de stationnements; ▪ d'appareil de programmation des clefs magnétiques; ▪ de terminaux de point de vente; ▪ d'une caisse; ▪ d'une calculatrice. L'équipement informatique se compose : ▪ d'un ordinateur; ▪ d'un logiciel de base; ▪ d'un logiciel d'exploitation d'hébergement; ▪ des périphériques standards; ▪ des logiciels spécialisés en comptabilité. La taille de l'hôtel influe sur la manière de réaliser cette tâche. De fait, dans une petite entreprise, la personne qui en est responsable est seule la nuit dans l'établissement. Par ailleurs, dans les établissements de plus grande taille, le personnel est en plus grand nombre et les ressources matérielles sont plus importantes. L'affiliation à une chaîne hôtelière définit un ensemble d'exigences relatives aux standards de qualité du travail de nuit. Les devises étrangères et les exemptions de taxes sont de plus en plus courantes, surtout durant la haute saison où clientèle étrangère augmente de manière significative. Les sursréservations (<i>over booking</i>), les problèmes informatiques, les pannes de courant électrique, le déclenchement d'alarmes d'incendie et les documents manquants jugés essentiels pour l'exécution des calculs occasionnent du stress.	

2.3 SYNTHÈSE DU PROCESSUS DE TRAVAIL

L'énoncé des tâches, des opérations et des sous-opérations effectuées par les réceptionnistes a permis de dégager le processus de travail suivant :

- 1 Planifier le travail
- 2 Accueillir la clientèle
- 3 Assurer le service à la clientèle
- 4 Effectuer les tâches administratives
- 5 Terminer le travail

2.4 LISTE DES CRITÈRES DE PERFORMANCE

Les spécialistes du domaine ont choisi, dans une liste de 31 critères, ceux qui permettent de porter un jugement sur la qualité d'exécution des tâches à l'entrée sur le marché du travail. La lettre A signifie que le critère est jugé essentiel, la lettre B qu'il est jugé important et la lettre C, qu'il est jugé souhaitable.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

CRITÈRES	TÂCHES										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Capacité à communiquer l'information verbalement en français	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
2. Souci d'écrire correctement en français	A	A	B	B	B	B	B	A	A	A	B
3. Capacité à communiquer l'information verbalement en anglais	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A
4. Souci d'écrire correctement en anglais	B	C	C	B	B	C	B	A	A	C	B
5. Capacité à communiquer dans une troisième langue	C	C	C	B	C	C	C	B	B	C	B
6. Présentation et langage soignés	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A
7. Capacité à satisfaire la clientèle	A	C	A	A	A	A	B	A	A	B	A
8. Capacité à travailler seule, seul	A	B	B	B	B	A	B	A	A	B	A
9. Capacité à travailler en équipe	C	A	A	A	B	B	C	B	B	C	B
10. Capacité d'accepter les plaintes et d'en tirer profit	B	C	B	A	B	A	B	A	A	C	-A
11. Capacité à communiquer avec des gens de cultures différentes	B	C	A	A	A	B	C	B	B	-C	A
12. Capacité à travailler avec différents types de clientèles	A	B	A	A	A	A	B	A	A	C	A
13. Sens de l'organisation	A	A	A	B	A	A	A	A	A	-A	A
14. Capacité à faire circuler l'information	B	A	B	A	A	A	A	B	A	A	-A
15. Capacité à écouter	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
16. Sens de la planification	B	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A
17. Capacité à gérer son temps	A	A	A	B	B	A	B	B	B	A	A
18. Capacité à s'adapter aux nouvelles technologies informatisées	A	A	B	B	A	A	A	B	A	B	A

CRITÈRES	TÂCHES										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
19. Capacité à résoudre des problèmes	B	C	B	B	B	A	B	A	A	B	A
20. Capacité à travailler à un rythme rapide et soutenu	A	B	A	B	A	A	A	A	A	C	A
21. Respect des règles de la déontologie	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
22. Respect de la vie privée des personnes et de la confidentialité des renseignements	A	B	A	A	B	A	A	A	A	B	A
23. Capacité à démontrer de la souplesse	B	C	A	A	A	A	C	A	A	B	B
24. Créativité	A	C	A	A	A	A	C	A	B	C	B
25. Capacité à travailler sous pression	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
26. Capacité à réagir aux situations imprévues	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
27. Capacité à exercer un bon jugement	A	B	A	B	A	A	C	B	A	C	A
28. Capacité à se discipliner	A	A	A	B	B	A	C	A	A	B	A
29. Sens de l'hospitalité et de l'accueil	C	C	A	A	A	B	A	A	A	C	A
30. Capacité à créer un bon climat de travail	C	B	B	B	B	A	B	C	A	B	A
31. Souci du détail	A	B	A	A	C	A	A	A	A	A	A

TÂCHES

- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | Prendre les réservations | 7 | Tenir à jour la note d'hôtel |
| 2 | Préparer le quart de travail | 8 | Coordonner le départ de la clientèle |
| 3 | Coordonner l'arrivée de la clientèle | 9 | Effectuer des activités de tenue de bureau |
| 4 | Vendre les produits et services de l'hôtel | 10 | Terminer le quart de travail |
| 5 | Fournir des renseignements sur les services et les attraits de la région | 11 | Effectuer la vérification de nuit |
| 6 | Assurer le déroulement des opérations durant le quart de travail | | |

2.5 INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES TÂCHES

Les spécialistes de la profession ont évalué, de façon individuelle, l'importance relative des tâches, leur fréquence ainsi que la complexité de chacune d'elles.

Les données présentées dans le tableau suivant sont des moyennes des résultats obtenus.

TÂCHES	DEGRÉ D'IMPORTANCE RELATIVE (1)	DEGRÉ DE COMPLEXITÉ (2)	DEGRÉ DE FRÉQUENCE (3)
1 Prendre les réservations	9,8	2,33	1,17
2 Préparer le quart de travail	8,9	4,08	1,58
3 Coordonner les arrivées	9,2	2,42	1,17
4 Vendre les produits et les services de l'hôtel	7,9	3,17	1,67
5 Fournir des renseignements sur les services et les attraits de la région	7,3	2,92	2,17
6 Assurer le déroulement des opérations durant le quart de travail	9,3	2,75	1,17
7 Tenir à jour la note d'hôtel	8,7	2,73	1,90
8 Coordonner les départs	9,3	2,83	1,42
9 Effectuer des activités de tenue de bureau	7,4	3,50	1,58
10 Terminer le quart de travail	9,7	2,50	1,58
11 Effectuer la vérification de nuit	9,8	1,40	3,8

- 1 Importance relative de la tâche par rapport à la réussite de l'ensemble des tâches :

10 = Essentielle

5 = Priorité moyenne

0 = Inutile

- 2 Indice de complexité des tâches :

1 = Très complexe

2 = Complexe

3 = Moyennement complexe

4 = Peu complexe

5 = Pas complexe

- 3 Indice de fréquence d'exécution des tâches :

1 = Très fréquente

2 = Fréquente

3 = Peu fréquente

4 = Rare

5 = Jamais

3 CONNAISSANCES ET HABILETÉS

L'exercice de la profession de réceptionniste en hébergement suppose l'application de certaines connaissances et l'exercice de certaines habiletés. Ces connaissances et ces habiletés sont transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables à une variété de situations connexes, mais non identiques. De plus, ces connaissances et ces habiletés ne sont pas propres à une seule tâche.

Les spécialistes de la profession ont convenu qu'il est important de tenir compte des domaines de connaissances et des habiletés mentionnés ci-dessous.

Organisation d'un établissement hôtelier

Connaître la structure organisationnelle d'un grand hôtel, d'une chaîne d'établissements hôteliers, d'une auberge et d'une base de plein air est essentiel. Plus particulièrement, connaître le fonctionnement d'une réception d'hôtel et celui des différents services.

Histoire et culture personnelle

La culture générale est un atout très important pour exercer la fonction de réceptionniste en hébergement. Elle comprend des connaissances sur l'histoire générale de l'hôtellerie et des grands hôtels du monde.

La ou le réceptionniste doit aussi être au courant de l'actualité régionale et mondiale.

Mathématique

La ou le réceptionniste doit être capable d'effectuer les quatre opérations mathématiques de base, de calculer des pourcentages et d'effectuer des produits croisés (règles de trois) pour pouvoir, par exemple, calculer le taux de change des devises étrangères, les taxes provinciale et fédérale, les frais de séjour, etc.

Vente et promotion

Les réceptionnistes doivent développer des habiletés et acquérir des connaissances qui leur permettront de promouvoir les services et les avantages offerts par l'établissement. Ces personnes doivent connaître la psychologie du consommateur et les principes de la communication commerciale afin d'utiliser de façon pertinente les stratégies et les techniques de vente.

Les réceptionnistes doivent aussi posséder certaines notions sur les sources et les impacts de la fluctuation des prix dans l'industrie hôtelière afin d'appliquer les politiques de l'établissement avec pertinence. Une connaissance des produits locaux et des services de la région est essentielle afin d'en faire la promotion.

Utilisation et tenue d'une caisse

Les réceptionnistes doivent connaître le fonctionnement d'une caisse et être capables d'utiliser une calculatrice avec imprimante pour effectuer des états de compte informatisés, percevoir des paiements au comptant, par cartes de crédit ou de débit et vérifier la caisse. La ou le réceptionniste doit savoir reconnaître la fausse monnaie.

Information touristique

Afin de transmettre à la clientèle des renseignements exacts et pertinents sur la région, il est essentiel que la ou le réceptionniste soit en mesure de lire et d'interpréter une carte routière. Elle ou il doit connaître les caractéristiques d'un trajet (durée, distance), les moyens de transport disponibles (métro, autobus, train), etc.

Pour répondre à une demande particulière, elle ou il doit être capable de consulter les annuaires téléphoniques et les guides touristiques régionaux. Elle ou il doit connaître les sites, les activités et les événements de la région, expliquer le contenu d'un forfait, d'un tour guidé et d'une excursion.

Elle ou il doit également savoir conseiller la clientèle dans la planification de son séjour : décrire les attraits touristiques, proposer des sorties et faire des réservations.

Sociologie

Il est indispensable que la ou le réceptionniste possède des connaissances générales sur la culture et sur la façon d'entrer en relation avec des personnes appartenant à différents groupes ethniques. Elle ou il doit connaître les nouvelles tendances et l'organisation sociale de plusieurs pays. Ainsi les communications avec des clientèles étrangères seraient facilitées et des maladresses évitées. Par ailleurs, la ou le réceptionniste doit pouvoir les informer des us et coutumes de la société québécoise.

Compte tenu des nouvelles vagues en matière de consommation, ces spécialistes doivent connaître les produits écologiques.

Environnement de travail

Les participants et les participantes à l'atelier ont insisté sur l'importance de posséder des connaissances en matière de santé et de sécurité au travail : la Loi sur les normes du travail, la réglementation liée à l'hébergement (heure de départ de l'hôtel, responsabilité en cas de vol, particularités juridiques selon la taille de l'établissement et selon ses standards, location de chambre à un mineur, etc.), les mesures d'urgence (consignes relatives aux extincteurs, etc.), les premiers soins (les allergies, l'étouffement, etc.), les règles d'hygiène et de salubrité.

Si l'établissement est syndiqué, il est important de bien connaître la convention collective.

Communications interpersonnelles

Les réceptionnistes exercent une profession qui les place au cœur des relations avec la clientèle. C'est pourquoi ces personnes doivent connaître les principes de base d'une bonne communication, entre autres les différents styles de la communication interpersonnelle.

Les attitudes adoptées par une personne en situation de communication sont variées. La ou le réceptionniste doit être attentif aux messages verbaux, sensible à leurs caractères rationnel et affectif ainsi qu'au non verbal.

Dans plusieurs situations, la ou le réceptionniste doit être calme et capable de résoudre des problèmes, de gérer des plaintes et de répondre à plusieurs demandes à la fois.

Elle ou il doit s'adapter et répondre adéquatement lorsque la cliente ou le client devient arrogant ou carrément violent.

Elle ou il doit aussi connaître les exigences et les attentes de différents types de clientèles pour pouvoir les satisfaire.

Habiletés langagières

Une connaissance usuelle du français et de l'anglais parlés et écrits est essentielle. La maîtrise d'une troisième langue (espagnol, japonais, allemand, italien) est très utile, surtout lorsque l'établissement est situé au centre-ville.

La ou le réceptionniste doit être en mesure d'entretenir une conversation avec une cliente ou un client, de lui transmettre des renseignements, d'échanger de l'information avec ses collègues et ses supérieurs, de rédiger des messages, etc.

Une élocution claire, une absence de tics, des termes justes et un niveau approprié de langue sont des qualités importantes pour une ou un réceptionniste.

Informatique et téléphonie

Les réceptionnistes doivent savoir placer des appels téléphoniques outre mer et tenir compte du décalage horaire, utiliser des cartes d'appel et les codes téléphoniques des pays. Elles et ils doivent être capables d'utiliser un téléphone cellulaire, le standard téléphonique et le microphone. Elles et ils doivent pouvoir faire fonctionner le télécopieur et le photocopieur et utiliser le modem télécopieur, le courriel et l'émetteur-récepteur portatif.

La ou le réceptionniste doit connaître les modalités d'utilisation du système *on command* qui fonctionne par téléviseur dans les chambres et donne accès aux films, à l'état de compte, aux jeux vidéo, à Internet haute vitesse, etc.

Les spécialistes du domaine ont souligné l'importance de bien utiliser les logiciels de base tels Infotouch, Filemaker, Excel, Word, Powerpoint et MDR Interface téléphonique. Les réseaux Internet et intranet, les logiciels d'exploitation en hébergement tels HMI, Fidelio, Aubergiste, Landmark, Hotelsoft, Infomax, Roommaster, etc., sont aussi mentionnés.

4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

Les personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont formulé des suggestions relatives à la formation qui devraient profiter aux personnes de la profession. Nous reproduisons ci-après les principaux avis exprimés.

- Pour bien situer les élèves, il serait essentiel d'expliquer clairement et de décrire avec réalisme ce qu'est l'environnement hôtelier, de bien définir les exigences concernant le savoir-être et les qualités personnelles exigées, de bien cibler les difficultés du métier et de transmettre le message que ce métier est difficile. Les élèves devraient être conscients qu'une nouvelle diplômée ou un nouveau diplômé ne devient pas un patron avant d'avoir été travailleuse ou travailleur. Dans ce métier, il est impossible de commencer ailleurs qu'au bas de l'échelle.
- Les stages devraient permettre à l'élève de se situer dans le monde du travail; il devrait y avoir corrélation entre l'apprentissage à l'école et les exigences du stage. Il faudrait repenser les objectifs et les contenus d'apprentissage.
- Les stages en basse saison ne devraient pas se faire au détriment des élèves. L'absence de rémunération place les élèves dans des situations financières intenable, ce qui favorise le décrochage et les échecs.
- Les stages en basse saison ne permettent pas à l'élève de faire les apprentissages souhaités. Il est important de bien choisir les moments de stage, soit au début ou à la fin de la haute saison. Un stage d'observation en haute saison permet à l'élève d'obtenir une vision plus réaliste du monde du travail.
- L'organisation et la planification d'un stage nécessitent beaucoup de travail, c'est pourquoi les établissements qui reçoivent des élèves devraient être avertis longtemps à l'avance. La ou le stagiaire devrait faire de courts séjours dans plusieurs services de l'établissement : à l'entretien ménager, aux banquets, à la vérification de nuit, etc. Il faudrait aussi organiser des stages dans plusieurs types d'établissements.
- Au terme de son dernier stage, l'élève devrait être prêt à l'embauche.
- Il faudrait prévoir des formules d'alternance travail-études.
- Dans certains établissements, les stagiaires peuvent être vus comme des usurpateurs qui prennent la place d'une ou d'un employé syndiqué. Les stagiaires devraient donc être mis au courant des règles et de la culture syndicale de l'établissement.
- Plusieurs suggestions concernent la maîtrise de la langue seconde. Par exemple, certains cours de la formation pourraient être enseignés en anglais ou en français, selon la langue seconde de l'apprenant, afin de perfectionner l'apprentissage d'une seconde langue. Les spécialistes suggèrent également d'habituer les élèves à utiliser la terminologie appropriée, en langue seconde comme en langue maternelle.

- Les participantes et les participants à l'atelier privilégient le développement des compétences en communication; par exemple, le traitement des plaintes devrait être cerné de plus près.
- Une connaissance plus approfondie de la psychologie de la clientèle, jumelée à des connaissances plus poussées en communications interpersonnelles, est souhaitable.
- Le volet culture générale et connaissances historiques devrait être enrichi.
- Les élèves devraient être initiés aux techniques de recherche d'emploi : préparation d'entrevue, connaissance du milieu, visite du site Web de l'établissement, etc.
- L'importance de maintenir une relation étroite entre l'école et l'industrie a aussi fait l'objet de quelques suggestions. Ainsi, les personnes qui exercent la fonction de réceptionniste devraient être invitées dans les écoles pour pouvoir parler de leur métier aux élèves. Les enseignantes et les enseignants devraient travailler régulièrement dans l'industrie hôtelière afin de se garder à jour. Elles et ils restent ainsi informés des nouveautés informatiques et demeurent au fait de la culture hôtelière et de l'évolution des marchés.

PROFIL DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS

Région d'intervention	Région métropolitaine de Montréal	3	
	Région métropolitaine de Québec	2	
	Autres régions	7	
Type d'entreprise *	Hôtel de villégiature	4	
	Hôtel	6	
	Hébergement à budget	1	
	Hôtel pour gens d'affaires et familial	1	
Catégorie de clientèles desservies *	Voyageur à budget	2	
	Gens d'affaires	6	
	Vacanciers	3	
	Touristes	7	
Formation scolaire	Secondaire	Collégial	Autre
	4	7	1
Années d'expérience dans le domaine	1 à 10 ans	11 à 20 ans	Plus de 20 ans
	6	5	1

* Les participantes et les participants ont parfois désigné plus d'une catégorie.

Éducation

Québec 

17-0312-06