

# Réception en hôtellerie

Secteur de formation : Alimentation et tourisme

**RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION**

# Équipe de production

L'analyse de la profession de réceptionniste en hôtellerie a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

## **Coordonnateur**

*Carl Grenier*  
Responsable de secteurs de formation  
Ministère de l'Éducation

## **Animatrice**

*Véronique Lampron*  
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

## **Secrétaire de l'atelier**

*Marie-Claude Brodeur*  
Consultante en développement des compétences  
et en formation

## **Spécialiste de l'enseignement**

*Joanne Jeuris*  
Enseignante  
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

## **Spécialiste des risques pour la santé et la sécurité au travail**

*David Lemoyne*  
Conseiller expert en prévention  
Commission des normes, de l'équité, de la santé  
et de la sécurité

## **Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Direction générale  
des communications du ministère de l'Éducation

## **Mise en pages et édition**

Sous la responsabilité de la Direction des programmes  
d'études et de l'évaluation FGA et FP  
du ministère de l'Éducation

# Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la profession de réceptionniste en hôtellerie.

Le ministère de l'Éducation tient à remercier les personnes qui ont participé à cet atelier, tenu à Montréal les 15 et 16 novembre 2022.

## Spécialistes de la profession

---

*Roxanne Bellavance*  
Réceptionniste  
Hôtel Universel

*Christopher Cousins*  
Réceptionniste  
Hôtel Monville

*Louissette Dagenais*  
Réceptionniste  
Auberge et Spa Beaux Rêves

*Tristan Fleury*  
Agent à la réception  
Hôtel Mont-Gabriel & Spa

*Janyk Fournier*  
Agente à la réception  
Hôtel Le Nelligan

*Diane Grevatt*  
Réceptionniste  
L'Estrimont Suites & Spa

*Nelvy Joelle Haquet Santana*  
Superviseure à la réception et agente à la réception  
Marriott Courtyard Aéroport et William Gray

*Rebeka Keable*  
Chef d'équipe, réception  
Hôtel Le Clarendon

*Felicia Kowal*  
Chef d'équipe, service à la clientèle  
Hôtel Escad Quartier DIX30

*Nadya Lajeunesse*  
Préposée à la réception  
Auberge Le Pomerol

*Bléze Laurin*  
Superviseur de la réception  
Auberge du Vieux-Port

*Jacinthe Rondeau*  
Superviseure de la réception  
La Cache à Maxime

*Loïc Rousselle Charbonneau*  
Auditeur de nuit  
Manoir d'Youville

*Daniel Torres*  
Agent de service à la clientèle  
AC Marriott Montréal

## Observatrice et observateurs

---

*Philippe Cassidy*  
Coordonnateur du service à la clientèle  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

*Sebastian Cogan*  
Agent de liaison  
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

*Danielle Gélinas*  
Chargée de projet  
Ministère de l'Éducation



# Table des matières

<b>Glossaire</b> .....	<b>1</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Caractéristiques significatives de la profession</b> .....	<b>5</b>
1.1 Définition de la profession .....	5
1.2 Appellations d'emploi .....	6
1.3 Nature du travail exercé .....	6
1.4 Législation et réglementation .....	7
1.5 Conditions de travail .....	7
1.6 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision) .....	9
1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière .....	9
1.8 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession .....	10
1.9 Changements à venir dans la profession .....	11
1.10 Références bibliographiques .....	11
<b>2 Analyse des tâches</b> .....	<b>13</b>
2.1 Tableau des tâches et des opérations .....	13
2.2 Description des opérations et des sous-opérations .....	16
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation .....	29
2.4 Description des risques pour la santé et la sécurité au travail .....	47
2.5 Définition des fonctions .....	47
<b>3 Données quantitatives sur les tâches</b> .....	<b>49</b>
3.1 Occurrence des tâches .....	49
3.2 Temps de travail .....	50
3.3 Difficulté des tâches .....	51
3.4 Importance des tâches .....	52
<b>4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs</b> .....	<b>53</b>
4.1 Connaissances .....	53
4.2 Habiletés cognitives .....	56
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques .....	56
4.4 Habiletés perceptives .....	56
4.5 Comportements socioaffectifs .....	57
<b>5 Niveaux d'exercice</b> .....	<b>59</b>
<b>6 Suggestions relatives à la formation</b> .....	<b>61</b>



# Glossaire

## Analyse d'une profession<sup>1</sup>

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches exercées et des opérations qui les composent, accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la **nouvelle analyse**, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'**actualisation d'une analyse**, qui est la révision de cette information.

## Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

## Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

## Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

## Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

## Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

## Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

---

<sup>1</sup> La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte et dont on peut tirer ses moyens d'existence. Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

## **Habilités motrices et kinesthésiques**

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution ainsi qu'au contrôle de gestes et de mouvements.

## **Habilités perceptives**

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

## **Niveaux d'exercice de la profession**

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

## **Opérations**

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

## **Plein exercice de la profession**

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

## **Résultats du travail**

Les résultats du travail consistent en un produit, en un service ou en une décision.

## **Sous-opérations**

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

## **Tâches**

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

# Introduction

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice, ainsi que des fonctions, des niveaux d'exercice et des données quantitatives utiles à la description de la profession.

Le présent rapport reprend chacun de ces points auxquels s'ajoute une *Fiche explicative des risques à la santé et à la sécurité du travail* produite par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et diffusée sur leur site Web.

Cette analyse de profession a été faite au moyen de la formule de la **nouvelle analyse**, telle qu'elle est définie dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

## Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession de réceptionniste en hôtellerie étaient les suivants : le titre d'emploi (réceptionniste en hôtellerie), le type d'entreprises (hôtels, centres de villégiature, centres de santé, gîtes, hôtels-boutiques), la taille de l'entreprise (grande, petite ou moyenne entreprise), la provenance géographique (Montréal, Montérégie, Capitale-Nationale et autres régions) et le sexe.

## Limites de l'analyse

Les appellations d'emploi suivantes ont été retenues aux fins d'analyse :

- Réceptionniste en hôtellerie;
- Agente ou agent à la réception;
- Préposée ou préposé à la réception.

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- Auditrice ou auditeur de nuit;
- Vérificatrice ou vérificateur de nuit.



# 1 Caractéristiques significatives de la profession

---

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une définition qui portait sur les principales caractéristiques de la profession. La définition suivante leur a été présentée lors de la première journée de l'atelier d'analyse.

## 1.1 Définition de la profession

Les réceptionnistes en hôtellerie accueillent la clientèle, effectuent des réservations, de la vente, des procédures d'enregistrement et de départ. Elles et ils compilent, vérifient et présentent les notes d'hôtel à la clientèle et perçoivent les paiements au moyen de systèmes manuels ou informatisés. Les réceptionnistes en hôtellerie répondent aux demandes de renseignements au sujet des services qu'offre l'établissement hôtelier ou des services disponibles dans la région et effectuent la gestion des plaintes.

Pour réaliser leur travail, les réceptionnistes en hôtellerie utilisent de la documentation, des logiciels, des bornes d'enregistrement et des robots.

Les réceptionnistes en hôtellerie travaillent principalement dans des hôtels, des motels, des gîtes, des auberges et des centres de villégiature.

Selon les participantes et participants présents à l'atelier, cette définition est généralement représentative de la profession. Toutefois, il y manque certains aspects du travail des réceptionnistes en hôtellerie, dont :

- le fait que les réceptionnistes en hôtellerie effectuent souvent du travail lié à la conciergerie : rechercher des informations pour la clientèle, faire des réservations au restaurant, réserver des tours guidés ou des billets de spectacles, etc. Huit participantes et participants à l'analyse de profession effectuent ce type de travail;
- le fait que les réceptionnistes en hôtellerie reçoivent des appels téléphoniques et des demandes de renseignements provenant de personnes qui ne sont pas clientes de l'établissement;
- le fait que les réceptionnistes en hôtellerie sont des ambassadrices et des ambassadeurs de leur région et de leur établissement;
- l'ajout des tâches d'hôte ou d'hôtesse pour les établissements qui ont des salles de réception;
- la gestion des priorités et du stress (choisir de servir la clientèle en personne ou au téléphone);
- l'ajout de tâches connexes qui ne sont pas liées à la réception dans de plus petits établissements (à la buanderie, en cuisine, comme guide, etc.).

## 1.2 Appellations d'emploi

Plusieurs appellations d'emploi sont utilisées pour désigner le travail des réceptionnistes en hôtellerie. Ces appellations varient en fonction du milieu de travail et des tâches confiées. Les participantes et les participants ont nommé les suivantes :

- Agente ou agent à la réception;
- Agente ou agent de service à la clientèle;
- Conseillère ou conseiller en service;
- Préposée ou préposé à la réception.

Les spécialistes de la profession considèrent que l'appellation de réceptionniste en hôtellerie est la mieux comprise même si ce n'est pas celle qui est utilisée dans le milieu hôtelier.

Il est important de ne pas confondre l'appellation d'emploi de réceptionniste en hôtellerie avec celles de secrétaire, de téléphoniste ou de préposée ou préposé à l'information.

## 1.3 Nature du travail exercé

### Secteurs d'activité

Les milieux d'emploi dans lesquels les réceptionnistes en hôtellerie peuvent exercer leur profession sont présentés ci-dessous selon leur code SCIAN (Système de classification des industries de l'Amérique du Nord) :

- Hébergement des voyageurs (7211);
- Autres services d'hébergement des voyageurs (72119).

Plus précisément, les réceptionnistes en hôtellerie travaillent dans des établissements comme :

- les hôtels;
- les motels;
- les centres de villégiature;
- les auberges;
- les gîtes.

Les participantes et les participants à l'atelier ont confirmé pouvoir travailler dans les types d'établissements mentionnés ci-dessus et dans d'autres milieux où le service à la clientèle est très important :

- les casinos;
- les entreprises de location d'appartements longue durée;
- les spas et centres de soins et de santé;
- les centres de location de salles de réception.

## 1.4 Législation et réglementation

Les réceptionnistes en hôtellerie sont assujettis à plusieurs lois, règlements et normes, notamment :

- la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* et les normes qui y sont associées;
- la *Loi sur la protection du consommateur*.

Les réceptionnistes doivent suivre plusieurs procédures internes concernant :

- la confidentialité des renseignements de la clientèle;
- la discrétion envers la clientèle;
- le respect de la diversité;
- la gestion des alarmes et des mesures d'urgence;
- la vigilance par rapport à la violence conjugale, à la drogue, au trafic humain ou à toute autre situation suspecte;
- les services à contacter en cas de besoin (policiers, pompiers, etc.).

## 1.5 Conditions de travail

Les spécialistes de la profession présents à l'atelier occupent toutes et tous un emploi à temps plein, à l'exception d'une personne qui travaille à temps partiel par choix. La semaine normale de travail est de 40 heures, mais les heures supplémentaires sont fréquentes, surtout dans les milieux non syndiqués. Le quart de travail de jour est celui où les heures supplémentaires sont les plus fréquentes.

Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent travailler pendant un quart de jour, de soir, la semaine et la fin de semaine et tous les jours de l'année. Le travail de nuit est souvent réalisé par une auditrice ou un auditeur de nuit qui fait principalement des tâches administratives. Certains établissements ferment la réception la nuit selon leur emplacement et leur clientèle.

Plusieurs emplois dans le secteur sont permanents, mais il existe également des emplois temporaires pour les périodes de pointe. Certaines personnes sont embauchées comme réceptionnistes en hôtellerie pour un travail à temps partiel pendant leurs études.

Les périodes de pointe varient en fonction de l'établissement, de son emplacement, de sa clientèle (affaires ou tourisme) et des imprévus qui peuvent survenir. Les spécialistes de la profession ont nommé trois périodes de pointe principales :

- la semaine de relâche;
- la période estivale;
- les fêtes de fin d'année.

D'autres établissements ont des périodes de pointe différentes puisqu'ils ont surtout une clientèle d'affaires. Les établissements hôteliers sont de plus en plus achalandés toute l'année.

## Salaire

Au moment d'entrer dans la profession, les réceptionnistes en hôtellerie reçoivent une rémunération variant de 14 \$ à 22 \$ de l'heure. Les personnes plus expérimentées peuvent recevoir de 25 \$ à 30 \$ de l'heure. Ces taux horaires varient selon l'établissement, la région et la présence d'un syndicat.

## **Syndicalisation**

Six spécialistes de la profession sur les quatorze présents sont syndiqués et affiliés à l'un des syndicats suivants :

- Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ);
- Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du tourisme (TUAC Canada);
- Teamster Canada;
- Syndicat des Métallos;
- Confédération des syndicats nationaux (CSN).

## **Facteurs de stress**

Les spécialistes de la profession ont mentionné vivre du stress en raison de plusieurs facteurs, notamment :

- les appels téléphoniques simultanés;
- l'imprévisibilité de l'achalandage;
- l'achalandage élevé à la réception;
- la charge élevée de travail;
- les difficultés de communication et de compréhension avec la clientèle;
- la gestion des plaintes;
- les réactions de la clientèle lors de l'annonce d'une réponse à une plainte;
- la contestation d'une facture;
- le refus d'une carte de crédit;
- le harcèlement;
- les confrontations hostiles avec la clientèle;
- la volonté de la clientèle de parler à une superviseuse ou à un superviseur absents;
- la gestion de la surréservation;
- les erreurs dans les dates de réservation;
- le fait qu'une chambre réservée ne soit pas prête;
- la présence d'une erreur non répertoriée;
- la non-disponibilité d'un service de l'établissement;
- la possibilité que les réceptionnistes en hôtellerie du prochain quart de travail ne se présentent pas.

## **1.6 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)**

### **Collaboration**

Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent exercer leur profession seuls ou en équipe selon le milieu de travail ou l'achalandage de l'établissement. La capacité à travailler en équipe est importante selon les spécialistes de la profession.

Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent collaborer avec :

- les autres réceptionnistes en hôtellerie;
- le personnel des autres départements de l'établissement.

### **Supervision**

Le niveau de supervision est généralement faible, mais il diffère en fonction de l'expérience du ou de la réceptionniste en hôtellerie. Il peut aussi varier selon la complexité de la tâche à réaliser. La supervision peut être effectuée par :

- la ou le chef d'équipe;
- la superviseure ou le superviseur de la réception;
- la directrice ou le directeur de la réception.

## **1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière**

Les employeurs favorisent le recrutement de personnes ayant une formation en hôtellerie. Toutefois, la pénurie de personnel amène les établissements à embaucher des personnes non qualifiées et à leur offrir une formation à l'interne.

La polyvalence est essentielle pour les réceptionnistes en hôtellerie compte tenu de la diversité des tâches à exécuter. Les réceptionnistes en hôtellerie doivent bien connaître leur établissement, ses départements, les formalités relatives aux chambres de même que les services offerts dans l'établissement et dans la région.

Les participantes et les participants croient que les qualités recherchées par les employeurs sont :

- l'expérience en matière de service à la clientèle;
- le bilinguisme;
- le professionnalisme;
- l'aisance avec l'informatique et les technologies;
- l'aisance à l'écrit;
- des habiletés en mathématiques de base.

## **Perspectives de carrière**

Les réceptionnistes en hôtellerie ont différentes possibilités d'avancement selon leur expérience et leur milieu de travail. Avec le temps, elles et ils peuvent notamment occuper des postes :

- d'auditrice ou d'auditeur de nuit;
- de superviseuse ou de superviseur de la réception ou de l'entretien ménager;
- de directrice ou de directeur de la réception;
- de directrice ou de directeur de l'hébergement;
- de directrice ou de directeur des ressources humaines;
- de directrice adjointe ou de directeur adjoint de l'établissement;
- de chef d'équipe;
- de coordonnatrice ou de coordonnateur en événementiel;
- de maître d'hôtel.

## **1.8 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession**

Les principaux principes de développement durable qui s'appliquent à l'exercice de la profession sont ceux qui suivent.

### **L'équité et la solidarité sociale**

La mobilité de la clientèle est prise en considération, notamment grâce à la formation Kéroul, qui permet de mieux adapter les services à une clientèle en situation de handicap (mobilité réduite, déficience visuelle, etc.).

### **La production et la consommation responsables**

Les réceptionnistes en hôtellerie effectuent du recyclage, réutilisent le papier et impriment recto verso pour limiter la consommation de papier.

Elles et ils privilégient les entreprises locales pour leurs recommandations auprès de la clientèle.

### **La protection du patrimoine culturel**

Les réceptionnistes doivent renseigner la clientèle sur le caractère patrimonial et l'histoire de l'établissement, s'il y a lieu.

### **La santé et la qualité de vie**

Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent suivre une formation de secourisme.

Certains établissements donnent un accès à leur centre d'entraînement aux réceptionnistes en hôtellerie.

## 1.9 Changements à venir dans la profession

Les spécialistes de la profession prévoient dans les prochaines années plusieurs changements, dont certains ont déjà fait leur apparition, notamment :

- une plus grande place à l'informatique et une diminution de l'utilisation du papier;
- une plus grande place à la communication par courriel ou texto;
- de nouveaux systèmes de gestion hôtelière;
- des clés gérées par des systèmes informatisés;
- la personnalisation accrue des offres de services;
- la présence de robots pour le service aux chambres et l'utilisation de logiciels pour le travail avec les robots;
- la présence de bornes pour l'enregistrement de manière autonome;
- la possibilité de faire un préenregistrement ou un enregistrement à l'aide d'un cellulaire;
- la possibilité d'avoir la clé de la chambre dans son cellulaire;
- la présence de centres d'appels dans les grandes villes pour aider les réceptionnistes en hôtellerie à prendre les réservations;
- un assouplissement des critères d'embauche en raison de la pénurie de main-d'œuvre;
- un code vestimentaire moins restrictif dans certains établissements;
- l'augmentation de la clientèle voyageant avec des animaux;
- la diversification de la clientèle depuis la pandémie (ex. : entente avec la Croix-Rouge pour accueillir des personnes réfugiées, location de chambres destinées à une quarantaine, location de chambres comme salles de souper, etc.);
- la possibilité de se faire filmer par une clientèle insatisfaite;
- la gestion de commentaires en ligne sur l'établissement;
- l'augmentation des réservations prépayées auprès de fournisseurs externes (ex. : Booking.com, Expedia);
- une baisse du service de conciergerie, dont les tâches sont assumées par les réceptionnistes en hôtellerie.

## 1.10 Références bibliographiques

Les références utilisées pour rédiger ce chapitre et alimenter les discussions des spécialistes de la profession sont celles qui suivent.

- CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS. *Étude adéquation formation-emploi réception en hôtellerie (DEP 5283)*. Juin 2021.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Fiche d'état de situation d'un programme d'études. Réception en hôtellerie*. Mai 2022.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études Réception en hôtellerie*. 2004.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de situation de travail. Réceptionniste en hébergement*. 2001.
- STATISTIQUE CANADA. *Classification nationale des professions (CNP) 2011*, [https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=122372&CVD=122376&CPV=6525&CST=01012011&CLV=4&MLV=4](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=122372&CVD=122376&CPV=6525&CST=01012011&CLV=4&MLV=4).



## 2 Analyse des tâches

Les spécialistes qui ont pris part à l'atelier d'analyse de la profession ont décrit les tâches des réceptionnistes en hôtellerie et ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

### 2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de l'ensemble des spécialistes de la profession consultés.

Les tâches sont numérotées de un à dix dans l'axe vertical du tableau et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
<b>1 PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL</b>	1.1 Prendre connaissance du récapitulatif	1.2 Prendre connaissance du livre de bord	1.3 Prendre connaissance des rapports et des activités de la journée	1.4 Préparer la caisse
<b>2 RENSEIGNER LA CLIENTÈLE</b>	2.1 Accueillir la clientèle	2.2 Cibler les besoins	2.3 Répondre aux besoins	
<b>3 EFFECTUER DE LA VENTE</b>	3.1 Accueillir la clientèle	3.2 Cibler les besoins ou les préférences	3.3 Proposer des forfaits ou des services	3.4 Conclure la vente
<b>4 EFFECTUER UNE RÉSERVATION</b>	4.1 Accueillir la clientèle	4.2 Vérifier la disponibilité des chambres	4.3 Cibler les besoins	4.4 Proposer une offre
	4.5 Saisir les informations pour finaliser la réservation	4.6 Assigner la chambre, s'il y a lieu	4.7 Noter les préférences ou les demandes particulières, s'il y a lieu	4.8 Garantir la réservation ou prendre un dépôt
	4.9 Faire le récapitulatif de la réservation	4.10 Envoyer la confirmation		

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

<b>5 EFFECTUER DES SUIVIS ADMINISTRATIFS</b>	5.1 Gérer la boîte courriel et les textos	5.2 Répondre aux appels téléphoniques	5.3 Gérer la réception et l'envoi de courrier, de colis et d'objets perdus	5.4 Répondre aux commentaires ou aux avis sur les réseaux sociaux
	5.5 Gérer les demandes provenant de plateformes de réservations hôtelières	5.6 Effectuer la vérification des dossiers de la clientèle, de la facturation et des bons d'échange		
<b>6 EFFECTUER DES SUIVIS ENTRE LES DÉPARTEMENTS ET LES PRESTATAIRES DE SERVICES EXTERNES</b>	6.1 Prendre connaissance des besoins de la clientèle	6.2 Déterminer à qui s'adresse la demande	6.3 Transmettre les informations	6.4 Vérifier auprès du département ou du prestataire de services externe la prise en charge du besoin
	6.5 Vérifier la satisfaction de la clientèle par rapport à la demande			
<b>7 EFFECTUER UNE PROCÉDURE D'ARRIVÉE</b>	7.1 Accueillir la clientèle	7.2 Demander les informations de la clientèle	7.3 Demander une pièce d'identité et une carte de crédit	7.4 Proposer un surclassement
	7.5 Reconfirmer les informations de la réservation	7.6 Prendre le dépôt de sécurité	7.7 Assigner la chambre, s'il y a lieu	7.8 Faire signer la carte d'enregistrement
	7.9 Expliquer les différents services de l'établissement	7.10 Remettre les clés de la chambre		
<b>8 GÉRER UNE PLAINTÉ</b>	8.1 Accueillir la clientèle	8.2 Écouter la clientèle	8.3 Confirmer la compréhension de la plainte	8.4 Noter la plainte
	8.5 Vérifier les démarches effectuées par la clientèle	8.6 Déterminer la gravité de la plainte	8.7 Trouver une solution à la plainte	8.8 Transmettre la plainte, s'il y a lieu
	8.9 Effectuer un suivi auprès de la clientèle			

## TÂCHES ET OPÉRATIONS

<b>9 EFFECTUER UNE PROCÉDURE DE DÉPART</b>	9.1 Accueillir la clientèle	9.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle	9.3 Confirmer la facture auprès de la clientèle	9.4 Ajuster la facture, s'il y a lieu
	9.5 Confirmer le mode de paiement	9.6 Percevoir le paiement	9.7 Donner le reçu à la clientèle	9.8 Récupérer les clés
	9.9 Vérifier si la clientèle a un besoin lié à son départ	9.10 Remercier la clientèle		
<b>10 TERMINER LE QUART DE TRAVAIL</b>	10.1 Faire un récapitulatif	10.2 Noter les informations dans le journal de bord	10.3 Faire un dépôt, s'il y a lieu	10.4 Compter la caisse
	10.5 Ranger son espace de travail			

## 2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

### TÂCHE 1 : PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL

Opérations	Sous-opérations
1.1 Prendre connaissance du récapitulatif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer avec l'équipe du quart de travail précédent pour effectuer un suivi</li><li>• S'informer des dernières nouvelles concernant la clientèle présente dans l'établissement</li></ul>
1.2 Prendre connaissance du livre de bord	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lire les mémos et les courriels</li><li>• Prendre connaissance des situations particulières concernant la clientèle</li><li>• Prendre connaissance des nouvelles procédures internes</li></ul>
1.3 Prendre connaissance des rapports et des activités de la journée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier les arrivées et les départs de la clientèle.</li><li>• Vérifier les demandes spéciales ou les besoins particuliers de la clientèle</li><li>• Vérifier l'inventaire des chambres et leur statut :<ul style="list-style-type: none"><li>– chambres libres nettoyées et inspectées;</li><li>– chambres libres à nettoyer;</li><li>– chambres occupées.</li></ul></li><li>• Imprimer la liste de la clientèle absente</li><li>• Imprimer les rapports d'urgence</li></ul>
1.4 Préparer la caisse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ouvrir un registre de caisse</li><li>• Faire une vérification du fonds de caisse</li><li>• Vérifier les taux de change</li><li>• Remplir le registre de caisse</li></ul>

## TÂCHE 2 : RENSEIGNER LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
2.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li><li>• Saluer la clientèle</li><li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li></ul>
2.2 Cibler les besoins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poser des questions ouvertes</li><li>• Déterminer les besoins</li></ul>
2.3 Répondre aux besoins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diriger la clientèle vers le bon service, s'il y a lieu</li><li>• Offrir une aide complémentaire relativement aux besoins identifiés</li></ul>

### TÂCHE 3 : EFFECTUER DE LA VENTE

Opérations	Sous-opérations
3.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li><li>• Saluer la clientèle</li><li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li></ul>
3.2 Cibler les besoins ou les préférences	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier si la clientèle a déjà séjourné dans l'établissement</li><li>• Vérifier le nombre de personnes et les dates de séjour</li><li>• Poser des questions ouvertes</li><li>• Déterminer les besoins</li></ul>
3.3 Proposer des forfaits ou des services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire une description détaillée des forfaits et des services qui répondent aux besoins ciblés</li><li>• Offrir une visite ou faire une visite avec la clientèle, s'il y a lieu :<ul style="list-style-type: none"><li>– chambre;</li><li>– salle de réunion;</li><li>– terrasse;</li><li>– autres lieux.</li></ul></li><li>• Vérifier les tarifs préférentiels, s'il y a lieu</li></ul>
3.4 Conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transférer la clientèle au département des ventes si le besoin est lié à une location de salle</li><li>• Faire une soumission détaillée</li><li>• Proposer de procéder à la réservation</li></ul>

## TÂCHE 4 : EFFECTUER UNE RÉSERVATION

Opérations	Sous-opérations
4.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li> <li>• Saluer la clientèle</li> <li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li> </ul>
4.2 Vérifier la disponibilité des chambres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander les dates de séjour et le nombre de personnes (adultes, adolescentes et adolescents et enfants)</li> <li>• Vérifier l'inventaire des chambres disponibles</li> </ul>
4.3 Cibler les besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier si la clientèle a déjà séjourné dans l'établissement</li> <li>• Poser des questions à la clientèle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– sur des besoins particuliers (ex. : voyage en compagnie d'animaux);</li> <li>– sur les préférences ou les demandes particulières;</li> <li>– sur les besoins liés à un forfait.</li> </ul> </li> </ul>
4.4 Proposer une offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrire les types de chambres disponibles qui répondent aux besoins</li> <li>• Décrire les forfaits</li> <li>• Décrire les promotions en cours</li> <li>• Offrir plusieurs possibilités</li> <li>• Mentionner à la clientèle les événements prévus dans l'établissement au moment de son séjour, s'il y a lieu</li> </ul>
4.5 Saisir les informations pour finaliser la réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander les informations de la clientèle :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– nom;</li> <li>– adresse;</li> <li>– numéro de téléphone;</li> <li>– courriel;</li> <li>– autres renseignements.</li> </ul> </li> <li>• Demander les informations liées à la carte de crédit</li> <li>• Demander à la clientèle si elle est inscrite au programme de fidélité, s'il y a lieu</li> <li>• Offrir à la clientèle d'adhérer au programme de fidélité, s'il y a lieu</li> </ul>

Opérations	Sous-opérations
4.6 Assigner la chambre, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir la chambre selon les demandes spéciales (étage, vue, etc.)</li> </ul>
4.7 Noter les préférences ou les demandes particulières, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler les demandes d'adaptation ou les équipements nécessaires</li> <li>• Ajouter les informations liées à la clientèle régulière</li> </ul>
4.8 Garantir la réservation ou prendre un dépôt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire au dossier les informations de paiement</li> </ul>
4.9 Faire le récapitulatif de la réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconfirmer les dates de séjour, les informations de la clientèle, les produits sélectionnés et les inclusions dans le tarif (petit déjeuner, stationnement, etc.)</li> <li>• Informer la clientèle des heures d'arrivée et de départ</li> <li>• Informer la clientèle des spécificités de l'établissement</li> <li>• Informer la clientèle de la politique d'annulation</li> <li>• Vérifier si la clientèle a d'autres besoins</li> </ul>
4.10 Envoyer la confirmation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander la façon d'envoyer la confirmation (courrier, voie électronique)</li> <li>• Donner le numéro de réservation</li> <li>• Conclure la réservation</li> </ul>

## TÂCHE 5 : EFFECTUER DES SUIVIS ADMINISTRATIFS

Opérations	Sous-opérations
5.1 Gérer la boîte courriel et les textos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trier les courriels</li><li>• Répondre aux courriels et aux textos</li><li>• Transférer des messages à une autre personne</li><li>• Effectuer un suivi, s'il y a lieu</li></ul>
5.2 Répondre aux appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Énoncer l'introduction et les salutations</li><li>• Transférer l'appel, s'il y a lieu</li><li>• Répondre aux questions et aux besoins</li><li>• Récapituler afin de s'assurer de la compréhension des questions ou des besoins</li></ul>
5.3 Gérer la réception et l'envoi de courrier, de colis et d'objets perdus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acheminer le courrier interne</li><li>• Noter la réception d'un colis dans le journal, la date d'arrivée de la ou du destinataire et ajouter une alerte dans le dossier du destinataire</li><li>• Aviser de la réception du colis</li><li>• Transmettre le colis</li><li>• Vérifier que la clientèle a bien reçu le colis</li><li>• Effectuer des suivis avec des prestataires de services externes (ex. : service de nettoyage à sec)</li><li>• Effectuer le suivi des objets perdus :<ul style="list-style-type: none"><li>– demander l'adresse à la clientèle;</li><li>– confirmer les coûts d'envoi ou confirmer la date à laquelle la clientèle viendra chercher son bien.</li></ul></li></ul>
5.4 Répondre aux commentaires ou aux avis sur les réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choisir un modèle de réponse et le personnaliser</li><li>• Remercier la clientèle d'avoir laissé un commentaire positif</li><li>• S'excuser et proposer une solution si le commentaire est négatif</li><li>• Transférer l'information au département ou à l'employé visé par le commentaire</li><li>• Effectuer un suivi, s'il y a lieu</li></ul>

Opérations	Sous-opérations
5.5 Gérer les demandes provenant de plateformes de réservations hôtelières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux questions de la clientèle</li> <li>• Renseigner la clientèle</li> <li>• Remercier la clientèle d'avoir choisi l'établissement</li> <li>• Noter les demandes spéciales dans le système de réservation</li> <li>• Transmettre les informations au département approprié, s'il y a lieu</li> </ul>
5.6 Effectuer la vérification des dossiers de la clientèle, de la facturation et des bons d'échange	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les modes de paiement par carte de crédit et la limite de crédit</li> <li>• Vérifier le mode de facturation</li> <li>• Vérifier que les cartes d'enregistrement sont bien remplies et signées</li> <li>• Vérifier les frais fixes et les ajouter dans le système de facturation</li> <li>• Vérifier que tous les autres frais ont été ajoutés à la carte de crédit de la clientèle</li> <li>• Vérifier que les frais ont été ajoutés au compte maître de l'entreprise pour les services affaires</li> </ul>

## TÂCHE 6 : EFFECTUER DES SUIVIS ENTRE LES DÉPARTEMENTS ET LES PRESTATAIRES DE SERVICES EXTERNES

Opérations	Sous-opérations
6.1 Prendre connaissance des besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser des questions ouvertes</li> <li>• Déterminer les besoins</li> </ul>
6.2 Déterminer à qui s'adresse la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la nature de la demande</li> </ul>
6.3 Transmettre les informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transférer la demande au département approprié, par exemple :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– entretien ménager;</li> <li>– comptabilité;</li> <li>– restauration;</li> <li>– événementiel;</li> <li>– valet;</li> <li>– direction;</li> <li>– conciergerie.</li> </ul> </li> <li>• Transférer la demande au prestataire de services externe approprié, par exemple :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– fleuriste;</li> <li>– chocolaterie;</li> <li>– nettoyeur;</li> <li>– restaurant à l'extérieur de l'établissement.</li> </ul> </li> </ul>
6.4 Vérifier auprès du département ou du prestataire de services externe la prise en charge du besoin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec le département ou le prestataire de services externe</li> </ul>
6.5 Vérifier la satisfaction de la clientèle par rapport à la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec la clientèle</li> <li>• Poser des questions sur l'appréciation du service</li> </ul>

## TÂCHE 7 : EFFECTUER UNE PROCÉDURE D'ARRIVÉE

Opérations	Sous-opérations
7.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li><li>• Saluer la clientèle</li><li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li></ul>
7.2 Demander les informations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demander le nom</li><li>• Demander les informations manquantes au dossier</li></ul>
7.3 Demander une pièce d'identité et une carte de crédit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmer l'identité de la clientèle</li><li>• Vérifier que la carte de crédit est identique à celle présente au dossier</li></ul>
7.4 Proposer un surclassement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer la clientèle des frais liés à un surclassement</li><li>• Informer la clientèle des raisons pour lesquelles elle a obtenu un surclassement sans frais supplémentaires, s'il y a lieu</li><li>• Conclure la vente d'un surclassement, s'il y a lieu</li></ul>
7.5 Reconfirmer les informations de la réservation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmer le nom de la compagnie ou les informations personnelles de la clientèle</li><li>• Inscrire le numéro de plaque du véhicule au dossier, s'il y a lieu</li><li>• Vérifier si la personne séjourne dans l'établissement pour le travail ou pour un autre motif</li><li>• Informer la clientèle des heures de réservation des services, s'il y a lieu</li></ul>
7.6 Prendre le dépôt de sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expliquer les raisons, le fonctionnement et la durée du dépôt de sécurité</li></ul>
7.7 Assigner la chambre, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier l'inventaire des chambres et leur statut :<ul style="list-style-type: none"><li>– chambres libres nettoyées et inspectées;</li><li>– chambres libres à nettoyer;</li><li>– chambres occupées.</li></ul></li><li>• Demander les préférences de la clientèle pour la chambre</li></ul>

Opérations	Sous-opérations
7.8 Faire signer la carte d'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappeler les règlements et les politiques de l'établissement</li> <li>• Demander à la clientèle de vérifier ses informations et de signer la carte d'enregistrement</li> <li>• Ranger la carte d'enregistrement</li> </ul>
7.9 Expliquer les différents services de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des informations générales : <ul style="list-style-type: none"> <li>– stationnement;</li> <li>– service de voiturier;</li> <li>– consigne pour les bagages;</li> <li>– accès à Internet sans fil;</li> <li>– heures d'ouverture des services de l'hôtel (restaurant, bar, spa, piscine, salle de sport, etc.).</li> </ul> </li> <li>• Indiquer à la clientèle comment se rendre à sa chambre</li> </ul>
7.10 Remettre les clés de la chambre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Magnétiser la clé</li> <li>• Inscrire le numéro de la chambre</li> </ul>

## TÂCHE 8 : GÉRER UNE PLAINTE

Opérations	Sous-opérations
8.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li><li>• Saluer la clientèle</li><li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li></ul>
8.2 Écouter la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reformuler les informations pour s'assurer de comprendre la plainte</li><li>• Démontrer de la compassion</li><li>• Présenter des excuses, s'il y a lieu</li></ul>
8.3 Confirmer la compréhension de la plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poser des questions pour obtenir davantage d'informations et cerner le problème</li><li>• Reformuler les informations pour s'assurer de comprendre la plainte</li><li>• Expliquer le fonctionnement de l'établissement, s'il y a lieu</li></ul>
8.4 Noter la plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscrire une note préliminaire au dossier sur la plainte</li></ul>
8.5 Vérifier les démarches effectuées par la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier s'il y a des notes sur la situation vécue par la clientèle</li><li>• Effectuer des suivis auprès des autres départements pour déterminer s'ils ont de l'information au sujet de la plainte</li></ul>
8.6 Déterminer la gravité de la plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier la nature de la plainte</li></ul>
8.7 Trouver une solution à la plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir une compensation, s'il y a lieu</li></ul>
8.8 Transmettre la plainte, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acheminer la plainte à un supérieur, s'il y a lieu</li></ul>
8.9 Effectuer un suivi auprès de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer avec la clientèle pour vérifier si le problème est résolu</li><li>• Vérifier la satisfaction de la clientèle</li><li>• Noter au dossier les informations concernant le traitement de la plainte (solutions proposées, satisfaction de la clientèle)</li></ul>

## TÂCHE 9 : EFFECTUER UNE PROCÉDURE DE DÉPART

Opérations	Sous-opérations
9.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un contact visuel avec la clientèle</li> <li>• Saluer la clientèle</li> <li>• Poser une question ouverte pour lui offrir de l'aide</li> </ul>
9.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser des questions ouvertes sur le déroulement du séjour</li> <li>• Noter les commentaires</li> </ul>
9.3 Confirmer la facture auprès de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récapituler les frais sur la facture</li> <li>• Confirmer les autres frais, s'il y a lieu</li> <li>• Vérifier si certains frais doivent être facturés à l'entreprise</li> </ul>
9.4 Ajuster la facture, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corriger la facture</li> </ul>
9.5 Confirmer le mode de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier le formulaire d'autorisation de paiement</li> <li>• Valider le mode de paiement</li> <li>• Changer le mode de paiement, s'il y a lieu</li> </ul>
9.6 Percevoir le paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire payer la clientèle</li> <li>• S'assurer que le solde est à zéro</li> </ul>
9.7 Donner le reçu à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un reçu par courriel ou papier</li> <li>• Imprimer le reçu, s'il y a lieu</li> </ul>
9.8 Récupérer les clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compter le nombre de clés</li> </ul>
9.9 Vérifier si la clientèle a un besoin lié à son départ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire une autre offre à la clientèle, par exemple :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– consigne de bagage;</li> <li>– chariot pour les bagages;</li> <li>– voiturier;</li> <li>– taxi.</li> </ul> </li> </ul>
9.10 Remercier la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter la clientèle à séjourner à nouveau dans l'établissement</li> <li>• Inviter la clientèle à laisser un commentaire sur Internet concernant son séjour dans l'établissement</li> <li>• Inviter la clientèle à remplir un sondage de satisfaction</li> </ul>

## TÂCHE 10 : TERMINER LE QUART DE TRAVAIL

Opérations	Sous-opérations
10.1 Faire un récapitulatif	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer avec l'équipe du quart de travail suivant et les superviseurs pour effectuer un suivi</li></ul>
10.2 Noter les informations dans le journal de bord	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscrire les événements qui se sont déroulés avec la clientèle durant le quart de travail</li></ul>
10.3 Faire un dépôt, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Imprimer le rapport de caisse</li></ul>
10.4 Compter la caisse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire une vérification du fonds de caisse</li><li>• Fermer le registre de caisse</li></ul>
10.5 Ranger son espace de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>• Désinfecter les surfaces, le téléphone, le clavier et la souris</li></ul>

## 2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail de même que de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

### TÂCHE 1 : PRÉPARER LE QUART DE TRAVAIL

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lieux de travail</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Réception;</li><li>– Espace réservé au personnel.</li></ul></li><li>• <b>Collaboration</b><p>Cette tâche est réalisée en collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et les personnes qui ont effectué le quart de travail précédent.</p></li><li>• <b>Supervision</b><p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p><p>La supervision peut être effectuée par la ou le chef d'équipe, la directrice ou le directeur de la réception.</p></li><li>• <b>Documentation</b><p>Les principales sources de documentation sont :</p><ul style="list-style-type: none"><li>– la liste des tâches;</li><li>– les courriels;</li><li>– les mémos;</li><li>– les rapports;</li><li>– le livre de bord.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des procédures de l'établissement</li><li>• Respect du matériel</li><li>• Posture adéquate</li><li>• Communication adéquate avec les autres départements</li><li>• Respect des procédures d'ouverture de caisse</li><li>• Préparation adéquate des arrivées</li><li>• Déverrouillage de ses accès aux ordinateurs</li><li>• Utilisation adéquate des logiciels</li><li>• Préparation adéquate aux situations prévues et imprévues</li><li>• Démonstration d'autonomie</li><li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li><li>• Démonstration de calme</li><li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li><li>• Démonstration de proactivité</li><li>• Démonstration de polyvalence</li><li>• Démonstration de courtoisie</li><li>• Respect de la confidentialité</li></ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'imprévisibilité de l'achalandage;</li> <li>– le taux d'occupation;</li> <li>– la présence d'événements dans l'établissement;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration de ponctualité</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 2 : RENSEIGNER LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lieu de travail</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Réception.</li></ul></li><li>• <b>Collaboration</b><p>Cette tâche peut être réalisée de manière individuelle ou en équipe. Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent avoir à collaborer avec le personnel des autres départements pour obtenir des renseignements à fournir à la clientèle.</p></li><li>• <b>Supervision</b><p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p><p>La supervision peut être effectuée par la ou le chef d'équipe, la directrice ou le directeur de la réception.</p></li><li>• <b>Documentation</b><p>Les principales sources de documentation sont :</p><ul style="list-style-type: none"><li>– les documents d'information élaborés par le personnel;</li><li>– le journal de bord;</li><li>– les livres de procédures;</li><li>– les moteurs de recherche sur Internet.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des procédures de l'établissement</li><li>• Respect du matériel</li><li>• Posture adéquate</li><li>• Choix judicieux des outils de recherche de l'information</li><li>• Recherche pertinente de l'information</li><li>• Diffusion adéquate de l'information</li><li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li><li>• Préparation adéquate aux situations prévues et imprévues</li><li>• Gestion efficace du temps</li><li>• Utilisation adéquate des logiciels</li><li>• Utilisation adéquate d'Internet</li><li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li><li>• Qualité du service offert</li><li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li><li>• Démonstration d'autonomie</li><li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li><li>• Démonstration de calme</li></ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'imprévisibilité de l'achalandage;</li> <li>– le taux d'occupation;</li> <li>– la présence d'événements dans l'établissement;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

### TÂCHE 3 : EFFECTUER DE LA VENTE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche peut être réalisée de manière individuelle ou en équipe avec le personnel des autres départements en lien avec les services vendus.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p> <p>La supervision peut être effectuée par la ou le chef d'équipe, la directrice ou le directeur de la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– les documents d'information élaborés par le personnel;</li> <li>– le journal de bord;</li> <li>– les consignes provenant des autres départements;</li> <li>– le tableau des disponibilités de l'établissement.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Choix judicieux des outils de recherche de l'information</li> <li>• Recherche pertinente de l'information</li> <li>• Diffusion adéquate de l'information</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des techniques de vente</li> <li>• Interprétation juste des besoins de la clientèle</li> <li>• Propositions pertinentes en fonction des demandes et des besoins</li> <li>• Explications justes de l'offre</li> <li>• Démonstration d'une bonne connaissance des produits offerts</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Utilisation adéquate d'Internet</li> <li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les difficultés de communication et de compréhension entre les réceptionnistes en hôtellerie et la clientèle;</li> <li>– la présence de plusieurs personnes qui parlent simultanément et le bruit externe dans le hall d'entrée;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– les appels téléphoniques simultanés;</li> <li>– la gestion du temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 4 : EFFECTUER UNE RÉSERVATION

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche peut être réalisée de manière individuelle ou en équipe avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p> <p>La supervision peut être effectuée par la ou le chef d'équipe, la directrice ou le directeur de la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– le tableau des disponibilités de l'établissement;</li> <li>– l'aide-mémoire;</li> <li>– la fiche d'enregistrement.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Choix judicieux des outils de recherche de l'information</li> <li>• Recherche pertinente de l'information</li> <li>• Diffusion adéquate de l'information</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Interprétation juste des besoins de la clientèle</li> <li>• Propositions pertinentes en fonction des demandes et des besoins</li> <li>• Explications justes de l'offre</li> <li>• Démonstration d'une bonne connaissance des produits offerts</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Utilisation adéquate d'Internet</li> <li>• Réservation bien remplie</li> <li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les difficultés de communication et de compréhension entre les réceptionnistes en hôtellerie et la clientèle;</li> <li>– la présence de plusieurs personnes qui parlent simultanément et le bruit externe dans le hall d'entrée;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– les appels téléphoniques simultanés;</li> <li>– la gestion du temps;</li> <li>– les erreurs dans les dates de réservation;</li> <li>– le manque de chambres qui répondent aux besoins de la clientèle;</li> <li>– la gestion de la surréservation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 5 : EFFECTUER DES SUIVIS ADMINISTRATIFS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception;</li> <li>– Espace réservé au personnel.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche est réalisée en équipe avec d'autres réceptionnistes en hôtellerie.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p> <p>La supervision peut être effectuée par la superviseure ou le superviseur à la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Respect des formats des documents</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Recherche de solutions adaptées</li> <li>• Préparation adéquate aux situations prévues et imprévues</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Utilisation adéquate d'Internet</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– les appels téléphoniques simultanés;</li> <li>– la gestion du temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 6 : EFFECTUER DES SUIVIS ENTRE LES DÉPARTEMENTS ET LES PRESTATAIRES DE SERVICES EXTERNES

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception;</li> <li>– Espace réservé au personnel.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> Cette tâche est réalisée en équipe avec le personnel des autres départements</li> <li>• <b>Supervision</b> Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.  La supervision peut être effectuée par la superviseure ou le superviseur du département concerné.</li> <li>• <b>Documentation</b> Les principales sources de documentation sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– les rapports;</li> <li>– le livre de bord.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Recherche de solutions adaptées</li> <li>• Préparation adéquate aux situations prévues et imprévues</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Utilisation adéquate d'Internet</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration de respect envers les autres départements</li> <li>• Coordination efficace entre les départements</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b> Les principaux facteurs de stress sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>– les difficultés de communication et de compréhension entre les réceptionnistes en hôtellerie, la clientèle et le personnel des autres départements;</li> <li>– la gestion des plaintes;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 7 : EFFECTUER UNE PROCÉDURE D'ARRIVÉE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche peut être réalisée de manière individuelle ou en équipe avec d'autres réceptionnistes en hôtellerie.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p> <p>La supervision peut être effectuée par la superviseure ou le superviseur de la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– la procédure d'arrivée;</li> <li>– les notes au dossier de la clientèle;</li> <li>– les chèques-cadeaux;</li> <li>– les bons;</li> <li>– le formulaire d'autorisation de paiement;</li> <li>– les contrats.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Prise du dépôt de sécurité</li> <li>• Utilisation adéquate des chèques-cadeaux</li> <li>• Magnétisation adéquate des clés</li> <li>• Clarté des notes au dossier de la clientèle</li> <li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la présence d'une erreur sur la réservation (dates, type de chambre, durée du séjour, etc.);</li> <li>– le fait qu'une chambre réservée ne soit pas prête;</li> <li>– la non-disponibilité d'un service de l'établissement;</li> <li>– l'achalandage élevé à la réception;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps;</li> <li>– la gestion de la surréservation.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 8 : GÉRER UNE PLAINTE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche est réalisée en équipe avec le personnel des autres départements.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche nécessite de la supervision par la superviseure ou le superviseur ou la directrice ou le directeur de la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– les notes au dossier de la clientèle;</li> <li>– les commentaires sur Internet;</li> <li>– les courriels;</li> <li>– le livre de bord;</li> <li>– la carte d'enregistrement;</li> <li>– la liste des clients indésirables.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Bonne compréhension du problème</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Clarté des notes au dossier de la clientèle</li> <li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Prise en compte adéquate de sa marge de manœuvre pour régler le problème</li> <li>• Communication adéquate avec une supérieure ou un supérieur, s'il y a lieu</li> <li>• Communication adéquate avec les autres départements concernés par la plainte</li> <li>• Démonstration d'un bon jugement</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les difficultés de communication et de compréhension entre les réceptionnistes en hôtellerie, la clientèle et le personnel des autres départements;</li> <li>– l'attitude hostile de la clientèle;</li> <li>– le harcèlement;</li> <li>– les réactions de la clientèle lors de l'annonce de la solution proposée;</li> <li>– la volonté de la clientèle de parler à une superviseure ou à un superviseur absent;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 9 : EFFECTUER UNE PROCÉDURE DE DÉPART

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche peut être réalisée de manière individuelle ou en équipe avec d'autres réceptionnistes en hôtellerie.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision de près.</p> <p>La supervision peut être effectuée par la superviseure ou le superviseur de la réception.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les informations provenant de la clientèle;</li> <li>– la procédure de départ;</li> <li>– les notes au dossier de la clientèle;</li> <li>– les chèques-cadeaux;</li> <li>– les bons;</li> <li>– le journal de bord;</li> <li>– les contrats.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect des normes de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Démonstration d'une capacité à trouver des solutions</li> <li>• Gestion efficace du temps</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Libération de la chambre dans les temps requis</li> <li>• Utilisation adéquate des chèques-cadeaux</li> <li>• Récupération des clés</li> <li>• Facturation conforme et payée</li> <li>• Clarté des notes au dossier de la clientèle</li> <li>• Écoute consciencieuse de la clientèle</li> <li>• Qualité du service offert</li> <li>• Démonstration d'un bon niveau de concentration</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Démonstration de respect</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration de discrétion</li> <li>• Démonstration d'entregent</li> <li>• Démonstration de politesse</li> <li>• Démonstration de patience</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b></li> </ul> <p>Les principaux facteurs de stress sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la présence d'une erreur non répertoriée;</li> <li>– la contestation de la facture;</li> <li>– le refus d'une carte de crédit;</li> <li>– l'achalandage élevé à la réception;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– la gestion du temps;</li> <li>– la gestion d'une plainte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> </ul>

## TÂCHE 10 : TERMINER LE QUART DE TRAVAIL

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lieux de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réception;</li> <li>– Espace réservé au personnel.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collaboration</b> <p>Cette tâche est réalisée en collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et les personnes qui vont effectuer le quart de travail suivant.</p> </li> <li>• <b>Supervision</b> <p>Cette tâche ne nécessite aucune supervision.</p> </li> <li>• <b>Documentation</b> <p>Les principales sources de documentation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la liste des tâches;</li> <li>– les mémos;</li> <li>– les rapports;</li> <li>– le livre de bord.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures de l'établissement</li> <li>• Respect du matériel</li> <li>• Posture adéquate</li> <li>• Communication adéquate avec les autres départements</li> <li>• Communication de la liste des tâches effectuées</li> <li>• Clarté des notes sur les dossiers en cours et les dossiers réglés</li> <li>• Respect des procédures de fermeture de caisse et de dépôt</li> <li>• Utilisation adéquate des logiciels</li> <li>• Verrouillage de ses accès aux ordinateurs</li> <li>• Propreté de l'espace de travail</li> <li>• Rangement adéquat de l'espace de travail</li> <li>• Démonstration d'autonomie</li> <li>• Démonstration d'une posture accueillante et souriante</li> <li>• Démonstration de calme</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'initiative</li> <li>• Démonstration de proactivité</li> <li>• Démonstration de polyvalence</li> <li>• Démonstration de courtoisie</li> <li>• Respect de la confidentialité</li> <li>• Démonstration d'ouverture d'esprit</li> <li>• Démonstration d'un bon sens de l'organisation</li> <li>• Gestion adéquate des priorités</li> <li>• Gestion adéquate du stress</li> <li>• Démonstration de ponctualité</li> <li>• Démonstration d'une éthique professionnelle</li> <li>• Démonstration de rigueur</li> <li>• Démonstration d'un bon rendement</li> </ul>

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stress</b> Les principaux facteurs de stress sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'imprévisibilité de l'achalandage;</li> <li>– la charge de travail élevée;</li> <li>– les tâches non réalisées;</li> <li>– la gestion du temps;</li> <li>– la possibilité que les réceptionnistes en hôtellerie du prochain quart de travail ne se présentent pas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage adéquat du français et de l'anglais</li> <li>• Démonstration d'une capacité à travailler en équipe</li> <li>• Utilisation de la sortie des employés</li> </ul>

## 2.4 Description des risques pour la santé et la sécurité au travail

Les risques pour la santé et la sécurité du travail ainsi que les moyens de prévention qui y sont associés sont décrits dans la Fiche explicative des risques à la santé et à la sécurité du travail pour la profession de réceptionniste en hôtellerie, produite par la CNESST et diffusée à l'adresse suivante : <https://www.centredoc.cnesst.gouv.qc.ca/notice?id=e57757ea-54ce-4a91-8153-0866b6b348c4>.

## 2.5 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de réceptionniste en hôtellerie, les spécialistes de la profession consultés ont pu dégager trois fonctions. Ainsi, le travail comporte :

- une fonction de conciergerie, qui comprend les tâches 2, 3 et 6;
- une fonction d'administration, qui comprend les tâches 1, 5, 6 et 10;
- une fonction de service à la clientèle, qui comprend les tâches 2, 3, 4, 7, 8 et 9.



### 3 Données quantitatives sur les tâches

---

Les spécialistes qui ont participé à l'atelier d'analyse de la profession ont évalué de façon individuelle l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Elles et ils ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

#### 3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage de réceptionnistes en hôtellerie qui l'exercent dans leur entreprise ou leur établissement.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs en plein exercice qui effectuent cette tâche? »

1	Préparer le quart de travail	96,5 %
2	Renseigner la clientèle	96,2 %
3	Effectuer de la vente	86,2 %
4	Effectuer une réservation	94,7 %
5	Effectuer des suivis administratifs	92,7 %
6	Effectuer des suivis entre les départements et les prestataires de services externes	93,8 %
7	Effectuer une procédure d'arrivée	96,2 %
8	Gérer une plainte	78,5 %
9	Effectuer une procédure de départ	92,7 %
10	Terminer le quart de travail	97,7 %

### 3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche selon une période significative.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice? »

1	Préparer le quart de travail	5,7 %
2	Renseigner la clientèle	13 %
3	Effectuer de la vente	8 %
4	Effectuer une réservation	12,5 %
5	Effectuer des suivis administratifs	15,5 %
6	Effectuer des suivis entre les départements et les prestataires de services externes	7,7 %
7	Effectuer une procédure d'arrivée	13,7 %
8	Gérer une plainte	6,2 %
9	Effectuer une procédure de départ	12,7 %
10	Terminer le quart de travail	5 %

### 3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation de son degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1	Préparer le quart de travail	1,3
2	Renseigner la clientèle	1,8
3	Effectuer de la vente	2,4
4	Effectuer une réservation	1,9
5	Effectuer des suivis administratifs	2
6	Effectuer des suivis entre les départements et les prestataires de services externes	1,8
7	Effectuer une procédure d'arrivée	1,9
8	Gérer une plainte	3,4
9	Effectuer une procédure de départ	1,5
10	Terminer le quart de travail	1,4

#### Légende

1	Tâche très facile
2	Tâche facile
3	Tâche difficile
4	Tâche très difficile

### 3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? ».

1	Préparer le quart de travail	3,5
2	Renseigner la clientèle	3,7
3	Effectuer de la vente	3,1
4	Effectuer une réservation	3,8
5	Effectuer des suivis administratifs	3,9
6	Effectuer des suivis entre les départements et les prestataires de services externes	3,9
7	Effectuer une procédure d'arrivée	3,6
8	Gérer une plainte	3,6
9	Effectuer une procédure de départ	3,7
10	Terminer le quart de travail	3,4

#### Légende

1	Tâche très peu importante
2	Tâche peu importante
3	Tâche importante
4	Tâche très importante

## 4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

---

L'accomplissement des tâches de la profession de réceptionniste en hôtellerie exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont été identifiés par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

### 4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice de réceptionniste en hôtellerie.

#### Anglais

Il est essentiel d'avoir une bonne maîtrise de l'anglais pour exercer cette profession. Un niveau plus élevé peut être exigé selon l'emplacement de l'établissement. Les réceptionnistes en hôtellerie doivent être en mesure de comprendre les termes anglais utilisés dans le milieu, de parler avec la clientèle anglophone ainsi que de lire et d'écrire dans cette langue pour répondre aux courriels.

La connaissance de l'anglais est utile pour les tâches 2 à 9.

#### Autre langue

La connaissance d'une autre langue que l'anglais et le français s'avère un atout, mais n'est pas obligatoire pour exercer la profession. Il est utile de connaître le vocabulaire de base associé aux départs et aux arrivées dans différentes langues. La connaissance d'une autre langue peut aussi faciliter les communications avec les employés des autres départements de l'établissement dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.

La connaissance d'une autre langue est utile pour les tâches 2, 3, 4, 6, 7, 8 et 9.

#### Communication

Il est nécessaire de maîtriser des techniques de communication, de faire preuve d'écoute, de comprendre les besoins de la clientèle et d'être en mesure de faire des reformulations pour effectuer le travail des réceptionnistes en hôtellerie. Ces professionnelles et professionnels ont à décoder le langage non verbal afin d'anticiper les besoins de la clientèle et d'offrir un service approprié. L'utilisation d'un vocabulaire juste et courtois est requise pour que la clientèle se sente à l'aise et bien servie. Les réceptionnistes en hôtellerie doivent également avoir de bonnes techniques de communication avec leurs collègues de travail.

Les connaissances en communication sont utiles pour toutes les tâches.

## **Comptabilité et finances de l'établissement hôtelier**

Il est utile d'avoir des notions de base en comptabilité pour compter la caisse, calculer des taux de change et expliquer le calcul des taxes à la clientèle. Les réceptionnistes en hôtellerie utilisent régulièrement un tableur comme Excel. Elles et ils ont également à produire des rapports et à comprendre les statistiques de ventes.

Des connaissances de base relatives aux finances de l'établissement sont nécessaires, notamment pour appliquer les codes de transaction liés aux groupes de revenus et éviter de débalancer les comptes. Il est important de comprendre les facteurs qui influencent la variation des prix de l'établissement afin d'être en mesure de l'expliquer à la clientèle.

Les connaissances de la comptabilité et des finances de l'établissement sont utiles pour les tâches 1, 2, 3, 5, 8, 9 et 10.

## **Culture**

Les réceptionnistes en hôtellerie interagissent avec des personnes issues de cultures diversifiées. Il est important qu'elles et ils connaissent les différences culturelles et soient en mesure de renseigner la clientèle sur la culture locale, comme le fonctionnement des pourboires ou d'autres règles à suivre.

Les connaissances liées à la culture sont utiles pour les tâches 2, 4, 7, 8 et 9.

## **Établissement hôtelier**

Il est essentiel de bien maîtriser les particularités des différents départements et des services offerts par l'établissement. Les réceptionnistes en hôtellerie ont besoin de connaître les intervenantes et intervenants, leurs rôles et les interactions entre les départements afin de faire les suivis appropriés selon les demandes et les besoins de la clientèle.

Les connaissances liées à l'établissement hôtelier sont utiles pour les tâches 3, 5, 6 et 8.

## **Français**

Il est essentiel de maîtriser le français parlé, lu et écrit afin de communiquer avec la clientèle et le personnel de l'établissement.

La connaissance du français est utile pour toutes les tâches.

## **Informatique**

Les réceptionnistes en hôtellerie utilisent plusieurs logiciels pour prendre des réservations, saisir des données ou faire des calculs. Il est nécessaire de maîtriser la suite Microsoft Office et d'apprendre à utiliser les logiciels de prise de réservation et de gestion de l'hébergement.

Les connaissances en informatique sont utiles pour toutes les tâches.

## **Loi**

La *Loi sur la protection du consommateur* est parfois évoquée par la clientèle pour les réservations prépayées, l'utilisation d'un chèque-cadeau après la date d'échéance, les dépôts, etc. Les réceptionnistes en hôtellerie ont à expliquer cette loi à la clientèle et à l'appliquer dans l'exercice de leurs tâches.

Ces connaissances légales sont utiles pour les tâches 2 à 9.

## **Milieu touristique**

Les réceptionnistes en hôtellerie répondent régulièrement à des questions sur les attraits de la région où se trouve l'établissement et sur les activités offertes. Connaître les autres régions touristiques du Québec et leurs principaux attraits s'avère un atout.

La connaissance du milieu touristique est utile pour les tâches 2, 3, 5 et 6.

## **Santé et sécurité**

Il est essentiel de connaître les mesures d'urgence, les plans de sécurité, les systèmes d'alarme et le panneau d'incendie de l'établissement. Les réceptionnistes en hôtellerie sont impliqués dans différents types d'urgence et doivent appliquer les mesures appropriées. Elles et ils doivent également connaître les services d'urgence et leur rôle (ex. : service de police, service d'incendie, etc.) afin de s'y référer, s'il y a lieu.

Les réceptionnistes en hôtellerie s'assurent de la sécurité de la réception en effectuant des tournées de sécurité, en identifiant les dangers dans le hall d'entrée, en mettant des affiches au besoin (ex. : plancher glissant) ou en détectant les odeurs inhabituelles (ex. : risques de fuite de gaz, d'explosion ou d'incendie).

Les réceptionnistes en hôtellerie doivent identifier les dangers liés à leur travail, comme l'utilisation d'un massicot ou leur position de travail, afin de prévenir les accidents et les blessures.

Les connaissances en santé et en sécurité sont utiles pour les tâches 1, 5, 6 et 10.

## **Service à la clientèle**

Le service à la clientèle est au cœur du travail des réceptionnistes en hôtellerie. Il est nécessaire de connaître les bonnes pratiques, les principes d'un service à la clientèle de qualité et d'être en mesure de bien cerner les besoins de la clientèle et d'y répondre. L'usage des règles de politesse et des niveaux de langage appropriés selon la clientèle est essentiel à leur travail. En tout temps, elles et ils doivent faire preuve de professionnalisme pour offrir un bon service à la clientèle.

La connaissance du service à la clientèle est utile pour les tâches 2 à 9.

## 4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- la planification du travail;
- le sens de l'organisation;
- la gestion des priorités;
- la capacité de faire plusieurs tâches en même temps;
- la résolution de problèmes;
- la capacité de trouver des solutions;
- la capacité de résoudre des conflits;
- la capacité d'analyse;
- la capacité de prendre des décisions;
- la débrouillardise;
- une bonne mémoire;
- la capacité de s'orienter et de donner des directives.

## 4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution ainsi qu'au contrôle des gestes et mouvements de la profession sont :

- le doigté;
- une bonne forme physique pour se déplacer dans l'établissement;
- une bonne endurance physique;
- la capacité de soulever des charges (ex. : colis, caisses de papier).

## 4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

- la vue;
- l'ouïe;
- l'odorat.

## 4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession de réceptionniste en hôtellerie, les comportements socioaffectifs portent sur les aspects personnel et interpersonnel, l'éthique ainsi que la santé et la sécurité au travail.

### Aspect personnel :

- le sens de l'observation;
- le souci du détail;
- le sens des responsabilités;
- la capacité de garder son sang-froid;
- la gestion du stress;
- la capacité de faire preuve de courtoisie, de politesse et de respect;
- le sourire;
- la capacité d'attention;
- la capacité de faire preuve d'empathie;
- la patience;
- l'ouverture d'esprit;
- la flexibilité;
- la ponctualité;
- la prévoyance;
- l'honnêteté et la transparence;
- la fiabilité;
- l'humilité (recevoir la critique et demander de l'aide);
- la capacité d'apprentissage;
- la capacité d'adaptation;
- la capacité de se détacher des propos de la clientèle;
- le respect de la dignité (établir ses limites et les faire respecter par la clientèle);
- l'hygiène et l'apparence physique.

### **Aspect interpersonnel :**

- la capacité de travailler en équipe;
- le respect des idées et des façons de faire des collègues;
- la capacité d'entraide;
- la capacité de communiquer avec les autres intervenantes et intervenants;
- la capacité d'écouter les besoins de la clientèle;
- l'entregent;
- la capacité de gérer des plaintes;
- la capacité de faire preuve de jovialité, d'accueil et de chaleur.

### **Éthique professionnelle :**

- l'intégrité;
- le respect de la confidentialité;
- la discrétion;
- la fiabilité;
- la capacité d'agir comme ambassadrice ou ambassadeur de l'établissement;
- le respect des horaires et des pauses;
- le respect des politiques, des procédures, des lieux, du matériel et de la culture de l'établissement;
- le respect de ses supérieurs.

### **Santé et sécurité au travail :**

- la prudence;
- la prévention;
- la capacité de faire des inspections liées à la sécurité dans l'établissement;
- la capacité d'être alerte et d'avoir conscience de son environnement immédiat;
- la gestion du stress pour soi et avec ses collègues;
- la propreté et l'hygiène.

## 5 Niveaux d'exercice

---

L'analyse de la profession de réceptionniste en hôtellerie a été effectuée sur la base du plein exercice. Ce chapitre vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession comporte d'autres niveaux d'exercice (seuil d'entrée et spécialisation, notamment).

Les niveaux d'exercice correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de la profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialité.

Les indicateurs qui ont été utilisés pour obtenir l'information sur d'éventuels niveaux d'exercice sont la réglementation en vigueur, l'accomplissement d'une autre tâche, l'autonomie de la personne et les responsabilités confiées ainsi que la performance.

Sur les plans légal et réglementaire, aucun niveau d'exercice n'est reconnu dans cette profession.



## 6 Suggestions relatives à la formation

---

Les participantes et les participants présents à l'analyse de profession ont été invités à formuler des suggestions relatives à la formation présentement offerte. Ils ont fait les suggestions suivantes :

- rendre la formation plus pratique que théorique;
- faire davantage d'entraînement avec du matériel utilisé dans les établissements hôteliers, comme une radio, des clés à magnétiser ou les logiciels;
- complexifier les situations d'apprentissage par des tâches en contexte réel (ex. : faire une réservation et recevoir un appel téléphonique simultanément);
- montrer les étapes des tâches ainsi que des manières d'éviter des erreurs et de les corriger;
- sensibiliser les élèves à l'importance de toujours cacher ses émotions et sa frustration;
- sensibiliser les élèves à l'importance de prendre des notes;
- offrir la possibilité de faire de l'observation en milieu de travail;
- offrir la possibilité de faire un stage dans plusieurs milieux.

