



SEMAPHORE MULHOUSE SUD ALSACE 7-9 rue du Moulin 68100 MULHOUSE
Tél 03.89.66.33.13 www.semaphore.asso.fr

RECEPTIONNISTE en Alsace

De l'accueil des clients à la gestion des réservations en passant par la comptabilité et la coordination des équipes, etc. le réceptionniste d'hôtel jongle avec les responsabilités, en gardant toujours le sourire.

Il a trois missions principales à savoir :

- **Accueillir et informer** - Derrière son comptoir ou au téléphone, le réceptionniste accueille les clients de l'hôtel. Il leur indique les chambres disponibles, précise les tarifs et les services proposés (équipements sanitaires, petit-déjeuner...) avant de leur remettre les clés de la chambre.
- **Assurer le confort du client** - Une fois le client installé, le réceptionniste doit assurer le confort de son séjour, non seulement dans l'établissement mais aussi dans la localité. Il renseigne alors sur les activités culturelles, sportives et de loisirs, gastronomiques, etc. proposées par la ville. Il peut aussi se charger de certaines réservations (taxi, restaurants, théâtres, etc.).
- **Coordonner les services** – Responsable de la mise à jour des fichiers-clients (réservations, arrivées, départs), il établit la facturation et encaisse les paiements. Il coordonne les activités du personnel d'étage et du personnel d'entretien (chambres à préparer pour une arrivée, etc.). Il indique le nombre de tables à prévoir aux personnels du restaurant (quand l'hôtel en possède un). Enfin, il transmet les informations comptables aux services administratifs et financiers.

Salaires du débutant : de 1280 à 1680 euros brut par mois.

La formation des réceptionnistes varie selon la taille de l'établissement et les responsabilités exercées. Il est cependant préférable d'avoir **au moins le niveau bac**. Des formations complémentaires d'initiative locale (FCIL) de réceptionniste (préparées à temps plein ou en alternance) sont mises en place dans certains départements.

L'accès au métier peut se faire avec :

- **Niveau CAP**
 - CAP services hôteliers
- **Niveau bac**
 - Bac professionnel métiers de la restauration et de l'hôtellerie, dominante production de services
 - Bac technologique hôtellerie
- **Niveau bac + 2**
 - BTS responsable d'hébergement ; hôtellerie-restauration, option mercatique et gestion hôtelière
 - MC accueil réception (accessible après un bac pro, un bac techno ou même un bac général)

FORMATION INITIALE

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL DES METIERS DE L' HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION (en 3 ans)

Ce diplôme se prépare en 3 ans après la 3^{ème} (il remplace le BEP).

Le diplômé débute comme commis ou comme employé, selon la dominante qu'il a choisie. Il travaille dans la restauration commerciale ou collective, les hôtels, les résidences hôtelières et les établissements para-hôtelières (maisons de retraite, centres de loisirs...). Il doit être capable de s'exprimer dans une langue étrangère.

L'option « production de services » permet au diplômé de cette spécialité de travailler au service de la table ou à l'entretien des chambres. Il peut aussi participer à la réception en gérant les réservations, l'accueil et la caisse. Il débute comme commis, employé de réception ou valet de chambre.

Par voie scolaire

Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230
68504 **GUEBWILLER Cedex**
Tél.: 03.89.74.99.50
Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr
Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

CFA du Lycée des métiers Charles Pointet

5 rue des Tirailleurs Marocains
BP26
68800 **THANN**
Tél. : 03.89.37.74.00
Site Internet : <http://www.lycee-charlespointet-thann.fr>

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin
67400 **ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN**
Tél. : 03.88.65.30.30
Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr
Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

Lycée professionnel Aristide Briand

12 rue du Barrage
67300 **SCHILTIGHEIM**
Tél. : 03.90.22.25.00
Site Internet : <http://www.lyc-briand-schiltigheim.ac-strasbourg.fr/>

Par alternance (apprentissage)

CFA du Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230
68504 **GUEBWILLER Cedex**
Tél.: 03.89.74.99.50
Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr
Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE HOTELLERIE

Ce diplôme se prépare en 3 ans après la 3^{ème}, c'est le plus adapté pour un accès direct aux fonctions de réceptionniste.

Le titulaire de ce diplôme a acquis des compétences dans les domaines de la restauration, de l'accueil, de l'hébergement et de la gestion hôtelière. Par ailleurs, il pratique deux langues étrangères. Ce diplôme est surtout axé sur la poursuite d'études en BTS, mais certains bacheliers entrent dans la vie active en tant qu'assistants d'encadrement, par exemple. Ils occupent alors des postes de second de cuisine, d'assistant de réception ou d'assistant du directeur de la restauration.

Par voie scolaire

Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230

68504 GUEBWILLER Cedex

Tél.: 03.89.74.99.50

Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin

67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Tél. : 03.88.65.30.30

Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

MENTION COMPLEMENTAIRE (MC – niveau IV) ACCUEIL-RECEPTION

*La formation est ouverte aux titulaires d'un baccalauréat toutes séries ; elle dure deux ans.
Pour entrer en formation, il est nécessaire de maîtriser l'anglais et l'allemand.*

Cette mention complémentaire vise à former des personnes chargées d'accueillir, de conseiller, de louer des chambres d'hôtel et de veiller au bon déroulement des séjours des clients.

Cette formation permet de former des employés de réception capables de réaliser toutes les activités de réservation, réception, accueil, caisse, conciergerie et travail de gouvernante.

Etablissements publics

Par voie scolaire

Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230

68504 GUEBWILLER Cedex

Tél.: 03.89.74.99.50

Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin

67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Tél. : 03.88.65.30.30

Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

Par alternance (apprentissage)

CFA du Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230

68504 **GUEBWILLER Cedex**

Tél.: 03.89.74.99.50

Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

Par alternance (contrat de professionnalisation)

CEFPPA - Centre Européen de Formation et de Promotion par Alternance pour l'industrie hôtelière

77 route du Rhin

67400 **ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN**

Tél. : 03.90.40.05.10

Site Internet : <http://www.cefppa.fr/index.php>

Etablissement privé

En contrat de qualification

Ecole PIGIER

15 rue des Magasins

67000 **STRASBOURG**

Tél. : 03.88.37.59.00

Mail : strasbourg@pigier.com

Site Internet : <http://www.pigier.com/WEBPIGIER/strasbourg/accueil.aspx>

BTS Hôtellerie-restauration, option mercatique et gestion hôtelière

Le BTS Hôtellerie-Restauration prépare essentiellement à des emplois de maîtrise et de cadres dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration traditionnelle, surtout au niveau des sociétés importantes et des chaînes hôtelières, et dans les entreprises d'hôtellerie et de restauration collective.

Durée de la formation :

- 3 ans pour les élèves titulaires du baccalauréat (autre que le baccalauréat technologique en hôtellerie)
- 2 ans pour les élèves titulaires du baccalauréat technologique en hôtellerie

Par voie scolaire

Lycée des métiers de l'hôtellerie et des services Joseph Storck

Rue Jules Ferry - B.P. 230

68504 **GUEBWILLER Cedex**

Tél.: 03.89.74.99.50

Mail : ce.0681839E@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-storck.org/>

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin

67400 **ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN**

Tél. : 03.88.65.30.30

Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

Par alternance (apprentissage)

CEFPPA - Centre Européen de Formation et de Promotion par Alternance pour l'industrie hôtelière

77 route du Rhin

67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Tél. : 03.90.40.05.10

Site Internet : <http://www.cefppa.fr/index.php>

BTS Responsable d'hébergement à référentiel commun européen

Le rôle du responsable d'hébergement est de conduire et de superviser les activités des services d'hébergement dans un établissement hôtelier et para-hôtelier européen.

Durée de la formation :

- 3 ans pour les élèves titulaires du baccalauréat (autre que le baccalauréat technologique en hôtellerie)
- 2 ans pour les élèves titulaires du baccalauréat technologique en hôtellerie

Ce BTS permet d'effectuer un stage de 17 semaines dans un établissement hôtelier d'un pays européen.

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin

67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Tél. : 03.88.65.30.30

Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

Formation complémentaire Gouvernant(e) d'hôtel

L'objectif de cette formation est d'acquérir des connaissances plus complètes dans le domaines des étages afin de pouvoir prétendre à un poste de gouvernant(e).

Durée de la formation : 34 semaines dont 12 semaines d'enseignement théorique au lycée et 22 semaines de formation en entreprise.

Cette formation de niveau IV-III est accessible aux candidats ayant un niveau baccalauréat technologique ou professionnel ou à ceux qui attestent de deux années d'expérience professionnelle dans le métier des étages.

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme « Alexandre Dumas »

75 route du Rhin

67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

Tél. : 03.88.65.30.30

Mail : ce.0670087f@ac-strasbourg.fr

Site Internet : <http://www.lycee-hotelier-adumas.com>

MENTION COMPLEMENTAIRE (MC – niveau IV) ACCUEIL-RECEPTION

Cette mention complémentaire vise à former des personnes chargées d'accueillir, de conseiller, de louer des chambres d'hôtel et de veiller au bon déroulement des séjours des clients.

Cette formation permet de former des employés de réception capables de réaliser toutes les activités de réservation, réception, accueil, caisse, conciergerie et travail de gouvernante.

GRETA CENTRE ALSACE

74 rue du Logelbach

68025 **COLMAR Cedex**

Tél. : 03.89.22.92.22

Mail : greta@greta-colmar.fr

Site Internet : <http://www.greta-colmar.fr/>

AUTRES FORMATIONS

Le Centre Européen de Formation et de Promotion par Alternance pour l'industrie hôtelière propose également des formations sur plusieurs jours concernant l'hébergement. Les thèmes sont les suivants :

- L'accueil à la réception : la vitrine de l'entreprise
- Les chambres : techniques, organisation et contrôle
- Gérer les situations difficiles face aux clients

CEFPPA - Centre Européen de Formation et de Promotion par Alternance pour l'industrie hôtelière

77 route du Rhin

67400 **ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN**

Tél. : 03.90.40.05.10

Site Internet : <http://www.cefppa.fr/index.php>

Pour plus d'informations, consulter les organismes suivants :

- **Fédération des Hôteliers Restaurateurs et Débitants de boissons du Bas-Rhin**
6 Place de Bordeaux
67080 **STRASBOURG**
Tél. : 03.88.25.05.15
Mail : info@g-h-r-d.com
Site Internet : <http://www.g-h-r-d.com/>
- **Groupement des Hôteliers Restaurateurs et Débitants de boissons du Bas-Rhin**
5 rue de la Gare
68000 **COLMAR**
Tél. : 03.89.30.80.00
- **Délégation régionale GNC Alsace**
Hôtel Mercure Champs de Mars
68000 **COLMAR**
Tél. : 03.89.21.59.59

Liste non exhaustive ...