



Communiqué de presse

L'émergence des nouveaux concepts hôteliers et le développement de l'hôtel digital modifie le processus d'accueil depuis quelques années. Le métier de réceptionniste, s'il n'est pas voué à disparaître voit son métier se transformer. De nombreuses questions sont posées autour de l'évolution de ce poste, de la conciliation possible entre le digital et l'humain.

Pour débattre de ces questions, une table ronde s'est déroulée dans l'amphithéâtre du site universitaire de GENNEVILLIERS, ce jeudi 17 mai.

En collaboration avec l'AICR (Amicale Internationale des Chefs de Réception), un groupe d'étudiants de la licence professionnelle Direction des Services d'Hébergement en Hôtellerie Internationale, a organisé et animé une table ronde sur le sujet de **La digitalisation du métier de réceptionniste**.

Régine DAVROUX, responsable de la formation, a encadré et suivi le groupe de projet tutoré et Sylvia HARRAULT, Responsable du Trophée David CAMPBELL à l'AICR et marraine de la promotion, leur a apporté son soutien, son aide et son professionnalisme.

Des professionnels de l'hôtellerie ont échangé leurs points de vue avec un public constitué de membres de l'AICR, de maîtres d'apprentissage, de professeurs ainsi que d'étudiants de licence et de Master.

Les étudiants ont animé ce débat autour de trois axes :

1. La digitalisation de l'hôtellerie, un vecteur de changement pour les services d'accueil.
2. Vers une nouvelle définition de poste du réceptionniste.
3. L'impact de la digitalisation sur l'image métier.

Les étudiants ont effectué leurs recherches à partir de 3 enquêtes auprès des réceptionnistes, des personnels de l'hôtellerie hors réception et auprès du grand public.

Les professionnels ont souligné la qualité de l'information, de l'animation et le déroulement optimal de la table ronde réalisée par les étudiants de la licence.

L'after débat autour d'un cocktail a donné l'occasion de féliciter le fruit de ce premier partenariat entre l'AICR et la LP DSHHI.

Les conclusions du débat

Le but de la digitalisation est de libérer le réceptionniste de sa charge de travail administrative, et de le recentrer sur son cœur de métier, la relation client. Les outils digitaux se développent et une

innovation présentée par la société TABHOTEL devrait bientôt apparaître sur le marché sous la forme d'une tablette intégrant carte RFID, paiement, scanner de passeport et connectée à OPERA. Ainsi, dégagé des procédures fastidieuses, le réceptionniste devient proactif à 100% pour le client. Ses fonctions évoluent vers le « Guest service » en proximité avec le client. Cette nouvelle relation avec le client est encore plus remarquée dans les hôtels qui ont opté pour un lobby ouvert, décloisonné et multifonctions comme chez CITIZEN M.

Si les fonctions du réceptionniste évoluent, les dénominations de ce poste changent aussi et les marques se différencient, ambassadeur chez SOFITEL, Citizen M, hôtelier chez OKKO, Welcomer chez PULLMAN ...Le recrutement est orienté vers des profils de candidats à personnalité, un savoir être naturel, qui correspond à la culture de l'enseigne ou fonction des besoins dans les équipes. Le critère de technicité est au second plan. Les compétences relationnelles, la passion, le civisme et la rigueur sont les critères de sélection prioritaires.

Les formations hôtelières apportent toujours les fondamentaux du métier mais surtout la rigueur dont doit faire preuve un professionnel ; les diplômés rénovés évoluent vers des contenus qui répondent aux nouvelles attentes de la profession. Il est noté aussi que la formation interne est indispensable pour former à l'ADN de la marque et pour accompagner le salarié dans son parcours d'évolution.

La digitalisation, les outils technologiques rendent plus attractif le métier de réceptionniste pour les jeunes de la génération Z qui sont en attente de plus de relationnel avec le client. Toutefois, il est conseillé de mettre en place un vrai programme de digitalisation dans l'hôtel afin de ne pas parasiter le client par une sur information via multi canaux.

Même si le réceptionniste perçoit un manque de reconnaissance de son métier par le client, la digitalisation devrait pouvoir enrichir le poste, vers une véritable relation d'écoute des besoins du client.

En conclusion, les professionnels sont unanimes pour déclarer que l'humain reste la plus importante valeur ajoutée pour le client, qu'il génère la satisfaction et conditionne la réussite de son expérience à l'hôtel.

Les intervenants :

Ouverture :

DAVROUX Régine Responsable de la formation, Université de Cergy Pontoise

HARRAULT Sylvia , Responsable du trophée David Campbell à l'AICR, Directrice de l'Hôtel BAUME

Pour animer :

ANDRIAMANANTENA Valéria, apprentie réceptionniste, Novotel Paris Centre Gare Montparnasse

DENNERY Swannie, apprentie réceptionniste, Sofitel Paris La Défense

HÉLIAS Anne, apprentie réceptionniste, Best Western Plus Paris Meudon Hermitage

MARCAILLE Benoît, apprenti réceptionniste, Pullman Paris Centre Bercy

SZWEC Nicolas, apprenti réceptionniste, Meliá Paris Vendôme

Pour débattre :

BRULEY Julie, General Manager, The Hoxton Paris

DACOSTA TARTAR Amélie, Front Office Manager, Maison Albar Hôtel Paris Céline, finaliste MOF 2015

DIOP Doudou, Night Auditor, Meliá Paris Vendôme

FERRAND Séverin, Directeur associé, UPSCALE HR CONSULTING

GOUSSIN Fabrice, CEO TABHOTEL

HARRAULT Sylvia , Responsable du Trophée David Campbell à l'AICR, Directrice de l'Hôtel BAUME

HENRY Caroline, Professeur d'hébergement, Lycée Hôtelier Guillaume Tirel

LECOURTOIS Florence, Chef de réception, Hôtel California

MAZZA Carole, Directrice des Ressources Humaines, CitizenM Paris

MOUTON Bastien, Chef de réception et Membre du bureau de l'AICR en charge des adhésions

Pour en savoir plus sur la formation Licence :

Site web : <https://www.u-cergy.fr/fr/formations/schema-des-formations/licence-professionnelle-DP/droiteconomie-gestion-DEG/licence-professionnelle-organisation-et-gestion-des-systemeshoteliers-et-de-restauration-parcours-direction-des-services-d-hebergement-en-hotellerieinternationale-program-e08-121.html>

Facebook : <https://www.facebook.com/licenceprohotellerie>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/school/pôle-hôtellerie-université-cergy-pontoise/>

AICR pour aller plus loin :

Site web : <http://www.aicr.fr/>

Facebook : <https://www.facebook.com/parisaicr/>

LinkedIn : <https://fr.linkedin.com/company/aicr/>

