

GRILLE D'ENTRETIEN · HÔTELLERIE-RESTAURATION

Réceptionniste d'hôtel

Durée conseillée : 30 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

HÔTEL

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Expérience en réception hôtelière

Oui / Non

Niveau d'anglais (autres langues)

.....

Disponible en roulement (soirs, nuits, week-ends)

Oui / Non

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

Hôtels, catégories, PMS

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Présentez-moi vos expériences en hôtellerie.

→ Catégories d'hôtels, taille, outils

Notes

Quel moment avec un client vous a marqué ?

→ Sens du service, attention aux détails

Notes

02 Accueil et langues

Présentation, anglais, conseil

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Accueillez-moi en anglais pour un check-in.

→ Aisance, politesse, informations clés

Notes

Que conseilleriez-vous à un client qui découvre la ville ?

→ Connaissance locale, personnalisation

Notes

03 Réservations et outils

PMS, surbooking, tarifs

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Comment gérez-vous une situation de surbooking ?

→ Anticipation, solution de relogement, geste

Notes

Quels canaux de réservation connaissez-vous ?

→ OTA, direct, GDS, gestion des allotements

Notes

04 Gestion des réclamations

Diplomatie, solutions

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un client se plaint du bruit dans sa chambre à 23 h. Que faites-vous ?

→ Écoute, action immédiate, changement de chambre

Notes

Comment gérez-vous un client agressif à la réception ?

→ Calme, écoute, solution, sécurité

Notes

05 Motivation et fiabilité

Envie, ponctualité, stabilité

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Pourquoi notre établissement / entreprise ?

→ S'est renseigné(e), motivation réelle

Notes

Qu'est-ce que la ponctualité et la fiabilité représentent pour vous ?

→ Engagement, respect de l'équipe

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« **Jeu de rôle : je suis un client arrivé à 22 h, ma réservation est introuvable et l'hôtel est complet.** »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : reste calme et empathique, vérifie toutes les pistes (nom, plateforme, date), trouve une solution (relogement, taxi), fait un geste, trace l'incident.

Synthèse

PARCOURS	ACCUEIL	OUTILS	RÉCLAMATION	MOTIVATION	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir