

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14248**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Responsable d'accueil

Nouvel intitulé : Chargé(e) d'accueil

**AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION**

**QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION**

Ecole Française d'hôtesse et de tourisme (EFHT) | Directeur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le responsable du service d'accueil est en charge de la gestion de l'accueil physique et téléphonique des personnes dans l'établissement, qu'il s'agisse de clients, fournisseurs ou collaborateurs.

Chargé de l'accueil physique et téléphonique, le responsable du service accueil est également amené à travailler sur de nombreuses missions administratives de support : affranchissement et gestion du courrier, transmission des messages, rédaction et diffusion de notes internes, réservation de billets et organisation de voyages, gestion des stocks... Il renseigne et oriente également les visiteurs ou les salariés de l'entreprise.

Ceci exige que le titulaire du poste exerce en responsabilité totale et en autonomie (en fonction de l'organisation) les activités suivantes :

- Accueillir physiquement et au téléphone les personnes, en français ou dans une langue étrangère, afin de les informer, renseigner et orienter
- Gérer des tâches administratives et comptables : secrétariat, enregistrement des réservations, délivrance des badges et laissez-passer, planification, classement, facturation, encaissement
- Après quelques années d'expérience, superviser et coordonner les activités du personnel de la réception.

Les capacités attestées :

Informier et orienter, au téléphone ou de visu, de manière pertinente et dans la langue qui convient, les clients, collaborateurs ou visiteurs, en fonction de leurs besoins et en utilisant les outils appropriés ainsi qu'en appliquant les procédures de l'entreprise le cas échéant.

Adapter son apparence et son comportement verbal et non verbal afin de véhiculer en toute circonstance une bonne image de l'entreprise ou de l'établissement auprès des clients, collaborateurs ou visiteurs.

Réaliser les tâches administratives et comptables de support : traitement du courrier, facturation, commandes, réservations en utilisant les outils appropriés et dans les temps impartis.

Organiser les activités des membres d'un service d'accueil en respectant les contraintes de l'entreprise et en prenant en compte les compétences de chacun.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le Responsable du Service Accueil, peut être employé dans tous types d'entreprises, privées ou publiques, de tous secteurs d'activité. Principalement des hôtels et des établissements recevant du public (gares, aéroports, centres de formation, et grandes entreprises).

Les fonctions peuvent également être exercées dans le cadre de manifestations et événements ponctuels, comme des foires, des salons, ou des réceptions.

Responsable du service d'accueil, hôte/hôtesse d'accueil bilingue, hôte/hôtesse d'accueil bilingue, chargé d'accueil, agent d'accueil, hôte/hôtesse d'accueil standardiste.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

M1601 : Accueil et renseignements

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

1. Obtention du titre après formation : La validation se fait compétence par compétence.

Chaque compétence doit être validée pour permettre l'obtention du titre.

Les modalités sont les suivantes :

- évaluations en centre de formation par une mise en situation, simulation ou étude de cas.
- évaluation en entreprise chaque fois que l'activité y est réalisée.
- Mémoire et soutenance de fin d'étude (chacune des notes est éliminatoire si elle est inférieure à 10/20)

session de rattrapage possible sur décision du jury.

2. Obtention du titre par la VAE :

- Conditions de recevabilité : Pour postuler à une VAE, un candidat doit justifier de 5 ans d'expérience professionnelle minimum dans des activités salariées, non salariées ou bénévoles en rapport avec le titre à finalité professionnelle visé par la VAE.

Procédure : le candidat devra rédiger un mémoire professionnel à soutenir devant un jury.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 14248 - Accueillir et orienter des visiteurs francophones	<p><b>Descriptif</b> : Accueillir des visiteurs et identifier leur demande - Orienter les visiteurs - Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés - Prendre et transmettre un message - Identifier les spécificités des différentes catégories de clientèle et les anticiper : clientèle d'affaire, clientèle touristique, clientèle de prestige - Adapter son image à la culture d'entreprise - Respecter les codes professionnels en terme d'image - Distinguer les registres de langage et les comportements - Maîtriser la communication verbale et non verbale</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : Etude de cas « Techniques professionnels d'accueil » : analyse d'une situation conflictuelle à l'accueil d'une entreprise et préconisation de solutions + jeu de rôle sur une simulation d'accueil</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification « Accueil Physique et Téléphonique»</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 14248 - Accueillir et orienter des visiteurs étrangers	<p><b>Descriptif</b> : Accueillir des partenaires internationaux - Gérer l'accueil physique et téléphonique en langue anglaise</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : jeu de rôle en anglais/ simulation d'accueil physique ou téléphonique d'un client étranger</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification « Accueil Physique et téléphonique »</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 14248 - Gérer un accueil événementiel	<p><b>Descriptif</b> : Organiser et gérer l'organisation logistique de réunions, de séminaires, de salons et événements professionnels - Gérer son temps - Gérer un agenda</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : Etude de cas reprenant une situation réelle d'entreprise</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification « Accueil Physique et téléphonique »</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 14248 - Assurer la communication écrite professionnelle en lien l'accueil	<p><b>Descriptif</b> : Ecrire des courriers, des emails, des notes pour transmettre des messages professionnels - Acquérir les bases des outils bureautiques (outlook, word, excel) en lien avec une fonction d'accueil - Acquérir les bases de la langue française (orthographe, syntaxe) en lien avec une expression écrite professionnelle</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification « Gérer des tâches Administratives et comptables »</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 14248 - Réaliser des tâches administratives basiques en lien avec les métiers de l'accueil	<p><b>Descriptif</b> : Procéder aux réservations demandées par les collaborateurs et/ou les clients de l'entreprise - Réaliser des opérations de traitement de courrier : collecte, affranchissement, enregistrement, tri, distribution - Prendre des rendez-vous pour des collaborateurs</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification « Gérer des tâches Administratives et comptables»</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 14248 - Superviser et coordonner des équipes	<p><b>Descriptif</b> : Organiser les activités des membres d'un service d'accueil en respectant les contraintes de l'entreprise et en prenant en compte les compétences de chacun - Organiser et/ou réaliser la formation des nouveaux arrivants pour les rendre rapidement opérationnels</p> <p><b>Modalité d'évaluation</b> : Etude de cas reprenant une situation réelle d'entreprise</p> <p><b>Modalité de certification</b> : remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité III du référentiel « Superviser et coordonner des équipes »</p>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Président : directeur de l'EFHT Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Président : directeur de l'EFHT Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie
En contrat de professionnalisation	X		Président : directeur de l'EFHT Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie
Par candidature individuelle	X		Président : directeur de l'EFHT Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		Président : directeur de l'EFHT Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

### Base légale

#### Référence du décret général :

#### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Responsable d'accueil" avec effet au 30 juin 2007, jusqu'au 14 avril 2017. Lire Ecole Française d'hôtesse et de tourisme (EFHT) au lieu de Ecole Française d'hôtesse et de tourisme (EFTH).

#### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

#### Références autres :

### Pour plus d'informations

#### Statistiques :

11 personnes certifiées en moyenne

#### Autres sources d'information :

[www.efht.fr](http://www.efht.fr)

[www.efht.fr](http://www.efht.fr)

#### Lieu(x) de certification :

Ecole Française d'hôtesse et de tourisme (EFHT) : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]

EFHT

104, boulevard Arago

75014 Paris

#### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

EFHT

104, boulevard Arago

75014 Paris

Ecole des Métiers du Commerce et du Management Pôle république II

17N RYE Albin Haller

86000 POITIERS

AMA

3, rue Cambronne

75740 PARIS Cedex 15

IFA

4 rue St Charles

57000 METZ

Institut européen de formation  
23 a, rue Vauban  
67000 STRASBOURG

Cité formation  
124, rue du Faubourg Bannier  
45000 ORLEANS  
FMS - Formation et management des services  
52, rue Taitbout  
75009 PARIS

**Historique de la certification :**

**Certification suivante :** Chargé(e) d'accueil