

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28739**

Intitulé

Chargé(e) d'accueil

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Ecole française d'hôtesse et de tourisme (EFHT)

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

Directrice

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

Premier contact du/de la visiteur/euse ou du/de la correspondant/e au téléphone, le/ la Chargé/e d'accueil est la vitrine de l'entreprise sur l'extérieur. Il/elle occupe un poste clé en représentant l'entreprise et en incarnant ses valeurs : Il/elle doit donc être en mesure de comprendre et de s'adapter au fonctionnement, à l'image et à la philosophie de l'entreprise. Le/la Chargé/e d'accueil se charge également de l'accueil des salariés/es de l'entreprise et représente un lien solide entre les collaborateurs/trices.

Il/elle prend en charge des publics variés.

Esprit de service, sourire, écoute, rigueur dans le relationnel, sens de l'organisation et savoir-être face à l'imprévu sont les compétences indispensables du responsable d'accueil.

En charge de l'accueil physique et téléphonique, le/la responsable d'accueil est également amené/e 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, commandes de fournitures, enregistrement et gestion des badges des visiteurs/euses.

Le métier de l'accueil ne s'exerce généralement pas à vie, il est donc indispensable de favoriser l'évolution des agents/es d'accueil en leur apportant les compétences nécessaires pour prendre la responsabilité d'un pôle accueil.

La certification se décline en 3 blocs de compétences décrits plus bas :

1. Accueillir et orienter les visiteurs
2. Gérer des tâches administratives
3. Superviser et coordonner des équipes

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.

Chargé/e d'accueil; hôte/ hôtesse d'accueil; réceptionniste; chef/fe hôte/hôtesse

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

M1601 : Accueil et renseignements

G1101 : Accueil touristique

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les compétences sont évaluées sous forme de dossiers professionnels et/ou simulations professionnelles.

Il faut valider les trois blocs de compétences pour obtenir la certification.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28739 - Gérer des tâches administratives annexes	Descriptif : Ecrire des courriers, des emails, des notes en français et en anglais - Prendre les rendez-vous pour des collaborateurs - Réserver des voyages, des prestations de déplacement (train, avion, hôtels, véhicules de location, taxis) - Collecter, Affranchir, trier et distribuer le courrier - Gérer les plannings de réservation de salles de réunion - Gérer la logistique des salles (matériel informatique, configuration de la salle) - Elaborer et mettre à jour un cahier de consignes Modalités d'évaluation : Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques - L'élaboration d'un écrit professionnel en langue française et en langue anglaise Modalité de la certification : Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 2
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28739 - Superviser et coordonner des équipes du service d'accueil	Descriptif : Veiller au respect de l'image de l'entreprise et de sa culture - Planifier les activités des membres de l'accueil - Elaborer les plannings - Former les nouveaux arrivants - Assurer l'interface et le reporting avec la direction - Gérer les conflits en interne et en externe Modalités d'évaluation : Etude de cas pratique + présentation orale d'un rapport d'activité dans la fonction d'accueil - + jeu de rôle d'une simulation de management Modalité de la certification : Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 3
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28739 - Accueillir et orienter des visiteurs	Descriptif : Assurer l'accueil physique et téléphonique - Renseigner et orienter les personnes selon leur besoin - Contrôler l'accès et la circulation des personnes - Actualiser les informations mises à disposition du public - Prendre et transmettre un message - Préparer et remettre les supports d'accueil aux visiteurs - Réaliser et délivrer des badges Modalités d'évaluation : Etude de cas « Techniques professionnelles d'accueil » - Analyse d'une situation d'accueil avec préconisation de solutions + jeux de rôle sur une simulation d'accueil en anglais et en français / Dossier « enquête métier » - Présentation orale Modalité de la certification : Un certificat de compétences sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences n° 1.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Président : directrice de l'EFHT Membres : 3 professionnels/les / 2 représentants/les de l'école
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Président : directrice de l'EFHT Membres : 3 professionnels / 2 représentants de l'école

En contrat de professionnalisation	X		Président : directrice de l'EFHT Membres : 3 professionnels/les / 2 représentants/es de l'école
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		Président : Professionnel/le Membres : 2 professionnels/les / 3 représentants/tes de l'école

	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 :

Arrêté du 28 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 05 août 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Chargé(e) d'accueil" avec effet au 14 avril 2017, jusqu'au 05 août 2020.

Pour plus d'informations

Statistiques :

30 certifiés en moyenne par an

Autres sources d'information :

www.efht.fr

www.efht.fr

Lieu(x) de certification :

EFHT

104, boulevard Arago

75014 Paris

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

- EFHT - 104, boulevard Arago - 75014 Paris

- AMA - 3, rue Cambronne - 75740 Paris Cedex 15

- IFA - 4 rue St Charles - 57000 Metz

- FMS - Formation et management des services - 52, rue Taitbout - 75009 Paris

Historique de la certification :

Certification précédente : Responsable d'accueil