

ASSOCIATION INTERNATIONALE FERDINAND GILLET

Référentiel d'activité de la certification d'**Assistant.e services et relations client de Grand Hôtel International**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Bloc A : Gérer l'arrivée du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer l'arrivée du client - Gérer l'accueil physique du client à l'extérieur - Gérer le véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> 1- Procéder au prépaiement / pré-autorisation avant l'arrivée du client 2- Vérifier la commande de services supplémentaires auprès des services concernés 3- Maîtriser les modalités d'accueil en français et en anglais 4- Identifier les typologies des clients 5- Ouvrir les portières de voitures selon les règles de l'art 6- Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients 	<p>E1 : Accueil physique de clients fictifs en situation réelle (à l'extérieur de l'établissements) : validation des compétences voiturier et bagagiste</p> <p>Idem</p>	<p>Critères pour E1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir être - Présentation physique - Adaptabilité au client - Qualité de communication verbale en français - qualité de l'expression orale en anglais (syntaxe, vocabulaire d'accueil) - Qualité de communication non verbale - Respect des process - Qualité de la prise en charge - Logique (stationnement) - Sécurité de la conduite - Utilisation de repère pour repositionner le siège - Respect des mesures préventives de posture au travail - Logique dans l'espace (bagages)

<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les bagages - Gérer le check-in - Accompagner le client en chambre, faire la visite et la description de l'hôtel et de ses Services ; 	<p>7- Mettre en pratique les gestes et postures de manutention</p> <p>8- Répertorier les bagages, les vêtements des clients, les identifier par étiquetage et organiser leur stockage en fonction des flux de la clientèle et communiquer les informations aux collègues</p> <p>9- Effectuer les modalités administratives d'enregistrement à l'aide du logiciel interne de gestion des réservations</p> <p>10- Accueillir le client à la réception et l'accompagner des clients à leur chambre, leur suite et leur présenter les services annexes (télévision, téléphone, mini-bar, ...)</p>	<p>E3 : Etude de cas pratique sur poste informatique</p> <p>E2 : Simulation d'accueil et enregistrement à l'arrivée à la réception (validation partielle de la fonction : réception)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exhaustivité et clarté des informations transmises à l'équipe de relève <p>Critères pour E3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des sites de réservations en ligne - Maîtrise des fonctionnalités du logiciel de réservation-facturation Medialog - Rapidité d'exécution - Gestion des imprévus, gestion du stress - Organisation matérielle, ergonomie au desk - Qualité de la communication téléphonique (fond) - Qualité de l'expression en anglais - Exhaustivité des informations éditées par rapport aux paramètres du cas - Fiabilité des documents comptables - Polyvalence, assure plusieurs tâches simultanément <p>Critères pour E2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Position physique par rapport au client - Adaptation au standard-label de l'hôtel
---	--	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la communication verbale - Qualité de la communication non verbale - Degré de mise en confiance du client - Propose des services complémentaires - Maîtrise du vocabulaire de l'accueil en anglais - Soucis du confort du client
<p>Bloc B : Gérer les services de Hall et la relation client pendant le séjour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir l'offre interne de l'hôtel et interagir avec les services internes pour la satisfaction du client et assurer la satisfaction client - Gérer la relation client en répondant aux demandes clients et en l'orientant vers le service adéquat 	<p>11- Connaître les interactions des services au sein du hall</p>	<p>E4 : <u>Rapport d'activités post stage</u></p>	<p>Critères pour E4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Degré de connaissances des services de l'établissement - Degré de connaissances des différentes missions et métiers du hall - Compréhension du parcours client - Compréhension des typologies de clientèle - Prise en compte des interactions - Maîtrise du vocabulaire professionnel - Pro-activité - Qualité de l'expression orale - Syntaxe et orthographe (rapport écrit)
	<p>12- Identifier les demandes et orienter les clients vers la conciergerie pour toutes demandes "externes" à l'établissement</p> <p>13- Transmettre les appels téléphoniques et les messages aux clients en français et en anglais</p> <p>14- Recueillir les remarques des clients sur la qualité de l'accueil, des équipements, du personnel de l'établissement et assurer le reporting à la hiérarchie</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - Gérer le planning de réservation des chambres et renseigner les clients sur les conditions de séjour, formalités, prix et capacité d'accueil d'un établissement touristique selon le charte de qualité et la politique commerciale de l'hôtel - Veiller et superviser l'entretien du Hall et du parking, ainsi qu'au bon fonctionnement du matériel (chariots, ascenseurs,...) et contribuer à la sécurité des biens et des personnes - Gestion des comptes clients et de la facturation 	<ul style="list-style-type: none"> 15- Renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil en français et anglais 16- Connaître avec exactitude le taux de remplissage de l'hôtel 17- Prendre les réservations à travers les différents canaux (téléphone, internet) et renseigner la feuille de réservation sur un logiciel spécifique 18- Maîtriser l'utilisation d'équipements de télésurveillance 19- Appliquer la réglementation sécurité incendie 20- Utiliser les fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...) 21- Respecter les règles et consignes de sécurité 22- Connaître avec exactitude les mouvements d'arrivées et de départs, développer un esprit de veille 	<p><u>E3 : Etude de cas pratique sur poste informatique</u></p> <p><u>E4 : Rapport d'activités post stage</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en forme du rapport (écrit) - Apport de preuves et exemples concrets - Objectivité - Présentation physique - Fluidité de l'élocution - Sens de l'observation (souci du détail, finesse) Force de proposition - Pouvoir d'incitation à l'achat - Connaissances des procédures de sécurité <p><u>E5 Evaluation par le tuteur en situation professionnelle (stage 6 mois)</u> : toutes les compétences sont évaluées selon les critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réactivité - sens de l'observation - Degré de prise en charge du client : réactivité, disponibilité - Écoute active, aide à la prise de décision du client - Pertinence de la réponse, vocabulaire approprié - Maîtrise des offres et services de l'hôtel
--	---	---	---

	<p>23- Tenir les comptes des clients, centraliser l'ensemble de leurs notes (téléphone, fleurs...) établir les factures... et préparer le travail des comptables</p> <p>24- S'il cumule aussi la fonction de caissier, il contrôle en plus les notes des clients avant de les encaisser</p>	<p><u>E3 : Etude de cas pratique sur poste informatique</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pro-activité, capacité à deviner les besoins du client - Trouve des solutions créatives - Répond au-delà des demandes - Fidélisation - Enthousiasme, vitalité dans le service - Met en valeur l'établissement auprès des clients - Respect de l'éthique - Niveau d'expression orale en interaction en anglais (vocabulaire, syntaxe, accent, fluidité) - Respect des procédures de l'établissement - Ponctualité et assiduité - Fiabilité - Cordialité de la relation client - Esprit d'équipe-entraide - Relation avec superviseurs - Flexibilité, diplomatie - Partage des informations - respect des délais d'exécution - Adaptabilité - Degré de gestion du stress - Esprit d'initiative - Tenu, présentation physique
--	---	---	--

<p>Bloc C : Gérer le départ du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer la sortie des bagages Acheminer la voiture - Procéder à l'encaissement des frais de séjours et services annexes et prendre congé Fidéliser le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Mêmes compétences qu'en bloc A 25- Utiliser les terminaux de paiement 	E3	
--	--	----	--