

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

| 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|---|--|--|---|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| BLOC 1 Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement | | | |
| A1. Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour | C.1 Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement | Mise en situation reconstituée de 30 minutes : accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle + entretien complémentaire de 10 minutes maximum | L'accueil et la prise de congés des clients sont réalisés selon les procédures définies par l'établissement ("storytelling" de l'établissement ...) La tenue et l'apparence sont en adéquation avec les standards attendus L'attitude vis à vis du client est conforme (positive, dynamique, ouverte, etc.) L'accueil est adapté aux particularités des clients (interculturalité, handicap, nature du séjour) Les opérations administratives sont effectuées à l'arrivée et au départ des clients Les attentes et besoins du client sont identifiés Les informations transmises sont pertinentes et leur compréhension par le client est vérifiée Les prestations de l'établissement sont proposées en tenant compte des besoins du client L'offre touristique et culturelle locale est présentée de manière valorisante |
| | C.2 Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service | | La satisfaction du client est vérifiée tout au long du séjour La nature de la réclamation est identifiée par un questionnement adapté à la situation Les réponses sont cohérentes avec la nature de la réclamation Les remarques du client sont recueillies avec empathie L'adhésion du client à la réponse apportée est recherchée La hiérarchie est sollicitée en cas de besoin Les informations relatives à la situation traitée sont saisies de manière précise dans le journal de bord |
| A2. Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations | C.3 Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement | | Les souhaits et les besoins des clients sont identifiés Un argumentaire commercial est utilisé pour proposer des prestations conformément aux attentes et aux besoins identifiés La prestation proposée est validée avec le client La commande est enregistrée sur l'outil de gestion de l'établissement |

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

| | | |
|--|---|---|
| complémentaires et la contribution à sa réputation | C.4 Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux | La commande est transmise aux services concernés pour la mise en œuvre de la prestation |
| | A3. Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement | C.5 Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens |
| C.6 Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée | | Les consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens sont correctement appliquées Les procédures d'intervention sont appliqués dans la limite de ses responsabilités (périmètre de sécurité, PLS,...) Les personnes responsables de la sécurité en interne sont contactées selon les procédures internes Les services de secours appropriés sont alertés en fonction de l'état de la personne |
| | | Les comportements à risques ou suspects sont identifiés de manière distincte Les interventions relatives à la sécurité des personnes et des biens sont réalisées dans la limite de son périmètre de responsabilité Le cas échéant, les services internes et/ou externes compétents sont alertés selon le protocole de l'établissement Un comportement rassurant est adopté lors d'une situation à risque |

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

| 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|--|--|---|--|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| BLOC 2 Gérer les activités de réservation et de facturation | | | |
| A4. Gérer les réservations de façon multimodale | C.7. Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement | Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire Entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 mn) | Les informations relatives aux réservations des clients sont saisies de manière adaptée dans un outil dédié Les données saisies sont conformes et les corrections sont apportées si nécessaire Les réservations sont traitées en fonction des flux et du taux de remplissage de l'établissement La confidentialité des informations est respectée selon les procédures en vigueur |
| | C.8. Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement | | L'offre tarifaire est appliquée selon les techniques du yield management Les offres commerciales proposées sont adaptées aux caractéristiques du client (objet du séjour, dimension interculturelle, situations de handicap ...) L'adéquation entre l'offre proposée et le besoin du client est vérifiée auprès du client En cas d'écart, un ajustement est proposé conformément aux règles de l'établissement La proposition commerciale est réaliste et tient compte de la politique commerciale de l'entreprise |
| A5. Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service | C.9. Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service | | Les informations sont recueillies lors de la prise de poste L'espace d'accueil est rangé de façon à rester agréable et accessible La disponibilité des chambres est vérifiée Les différents supports d'information sont approvisionnés et actualisés Le dossier client est préparé avec le cardex Le rapport d'activité est transmis à la hiérarchie Les informations sont transmises à la fin du service |
| | C.10. Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité | | Le contrôle de la caisse est réalisé lors de la prise de poste et de la fin de service Les anomalies de caisse sont repérées et traitées La hiérarchie est informée des dysfonctionnements selon les procédures en vigueur |

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>C.11. Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements</p> | | <p>Le suivi des comptes clients et des comptes débiteurs (OTAs) est réalisé Les prestations additionnelles sont collectées auprès des différents services La facturation est établie à partir de l'outil de gestion de l'établissement Les données saisies sont conformes et les corrections nécessaires sont apportées si nécessaire</p> |
|--|--|--|---|

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.