

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32181**

### Intitulé

Un des meilleurs ouvriers de France (diplôme national) Groupe XVIII: Métiers de l'hôtellerie, du commerce et des services - Classe 3:  
Réceptionniste en hôtellerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE	MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Le ministre chargé de l'éducation au titre de la profession

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

**Formacode(s) :**

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

Les activités exercées portent sur les différents aspects du métier du avec un niveau d'exigence et un degré d'excellence très élevé. Elles couvrent un vaste champ du réceptionniste en hôtellerie qui est un acteur majeur pour assurer toutes les fonctions de réception (front office) et assure toutes les activités de réceptionniste d'établissements hôteliers et para- hôteliers. Il (elle) est en charge de l'accueil des clients et participe à la qualité du séjour au sein d'un établissement d'hébergement quelle que soit sa taille et sa catégorie. L'activité du poste est en étroite relation avec la clientèle, la direction, les fournisseurs, les prestataires et intermédiaires et les autres services de l'hôtel. L'ensemble de ces fonctions s'exerce dans le respect de la législation, de la réglementation, des normes d'hygiène de sécurité et dans le cadre de la politique environnementale (normes ISO) en vigueur dans l'établissement.

Les activités consistent à :

- Planifier, coordonner, superviser, réaliser et contrôler les opérations et les activités liées à la réservation des chambres, au remplissage optimum de l'hôtel, au séjour et au départ du client dans son service ou son département ;
- Mettre en œuvre la démarche qualité de la relation à la personne accueillie, de la communication durant le séjour du client dans le respect des procédures, des normes et des standards de l'entreprise ou de la marque ;
- Participer au développement du chiffre d'affaires de l'hôtel par des actions de vente et de promotions, par l'application des politiques tarifaires et commerciales, par l'optimisation du prix moyen et du taux d'occupation ;
- Réaliser l'animation et la formation de l'équipe chargée de l'accueil et du séjour ;
- Participer au bien-être, au confort du client, à l'image de l'hôtel dans la supervision des espaces d'accueil et des équipements du hall.

Voir le référentiel sur le site du COET-MOF.

- Mise en œuvre de la logistique de prévision comprenant la planification des réservations de séjours et la concrétisation et préparation du séjour ;
- Accueillir et gérer le séjour du client (mise en œuvre de la logistique du séjour) ;
- Instauration de la relation client en s'adressant au client dans sa langue maternelle ou dans une langue qu'il comprend, en intégrant, usages, culture... et en créant des opportunités permettant d'enrichir la relation client / l'expérience client ;
- Anticiper, prévenir et gérer les aléas ;
- Réaliser la facturation, l'encaissement et le contrôle des prestations consommées.

Le candidat doit restituer son travail oralement et par écrit avec des moyens de communication numériques présentant les travaux réalisés.

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

L'exercice du métier à ce niveau de compétence peut s'effectuer à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Chef de réception, Poste d'encadrement commercial auprès du directeur d'établissement

### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes de la certification s'inscrivent dans une demande de validation des compétences du titulaire à un haut degré d'exigence et l'épreuves sont, en soi, une modalité de validation de l'expérience acquise.

Elles recouvrent la réalisation d'une œuvre concrète relevant du champ professionnel et qui demande un haut niveau d'expertise sera requis dans les compétences **opérationnelles** au niveau des connaissances culturelles et technologiques sur l'hôtellerie en France et à l'international à savoir marques et enseignes, produit hôtelier/chambres, structure et organisation hôtelière, mobilier, équipement de la réception, du hall, des chambres, décoration et ambiance ... clients et segments de clients, besoins et attentes des clients, tarification et commercialisation de l'hôtel, optimisations du CA (*yield management*) prévision de location, différents types de vente, production du service, procédures d'accueil et normes de travail des diverses opérations à la réception, qualité de service, équipements technologiques, TIC, logiciels professionnels, PMS, réseaux professionnels, CRS, INTERNET, EXTRANET, réseaux sociaux, législation hôtelière, droit du travail,

sécurité, ergonomie, hygiène normes environnementales.

L'œuvre sera examinée par un jury d'experts et elles recouvrent également la transmission des compétences à des jeunes.

Il existe des conditions d'âge : être âgée de vingt-trois ans au moins à la date de clôture des inscriptions et l'œuvre peut être collective dans ce cas le diplôme est décerné à l'équipe ou à certains de ses membres. Le règlement, l'organisation et les sujets sont mis en ligne sur le site du COET-MOF.

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue		X	
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Voir conditions du concours

	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) :**

Décret no 2017-87 du 26 janvier 2017 relatif au diplôme « un des meilleurs ouvriers de France » NOR : MENE1636852D

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

**Références autres :**

#### Pour plus d'informations

**Statistiques :**

Depuis 1924 : 9006 candidats diplômés dans 17 groupes métiers qui représentent 230 métiers

**Autres sources d'information :**

**Lieu(x) de certification :**

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

**Historique de la certification :**

La mise en place des concours « Un des meilleurs ouvriers de France s'appuie sur le décret du 16 janvier 1935 modifié relatif à l'organisation des expositions nationales du travail, ensemble le décret no 52-1108 du 30 septembre 1952 modifié relatif au même objet ont abrogés. La sanction de ce concours s'est transformée en diplôme à compter du décret du 5 juillet 2001.