

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32362**

Intitulé

Réceptionniste polyvalent en hôtellerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI France	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (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

Le réceptionniste polyvalent en hôtellerie est un professionnel de la réception également formé aux différents métiers de l'hôtellerie restauration. Polyvalent, il est capable d'intervenir ponctuellement sur différents services tels que la réception de nuit, le service au restaurant ou au bar, le service des étages et le service des petits déjeuners.

Activité 1 : accueil de la clientèle et suivi du séjour

- Enregistrement d'une réservation
- Accueil de la clientèle individuelle et de groupe
- Information à la clientèle sur les services de l'hôtel
- Aide à l'installation du client
- Gestion des problèmes logistiques ou des situations conflictuelles
- Gestion des arrivées et des départs

Activité 2 : vente de services additionnels

- Vente de produits ou services additionnels
- Promotion des services de son établissement
- Promotion des activités touristiques, de loisir et/ ou culturelles locales
- Promotion via les outils de communication sur internet
- Création et mise à jour des propositions d'informations touristiques et culturelles pour la clientèle

Activité 3 : gestion administrative et financière du séjour d'un client

- Rédaction de courriers et notes de service
- Comptabilité journalière
- Facturation
- Encaissement des factures
- Contrôle des paiements différés
- Gestion des plannings
- Edition des indicateurs de fréquentation de l'établissement

Activité 4 : pratique de la polyvalence

- Réception de nuit
- Participation au service du bar
- Participation au service du restaurant
- Participation au service des petits déjeuners
- Participation au service d'étage

Les capacités attestées :

- Enregistrer une réservation par téléphone, fax, mail ou en face à face.
- Enregistrer les arrivées ou départs selon le type de clientèle (groupe, individuel, étranger...).
- Gérer une situation conflictuelle.
- Promouvoir son établissement et les services ou prestations proposés.
- Promouvoir les activités culturelles et touristiques locales
- Évaluer les besoins du client Proposer au client des services ou prestations.
- Réaliser une vente additionnelle.
- Utiliser les outils de commercialisation sur internet
- Mettre à jour les plannings de réservation et autres documents.
- Rédaction de différents courriers.
- Contrôler la mise à jour ou création du fichier client
- Facturer les prestations consommées
- Éditer les factures client.
- Encaisser les règlements.
- Effectuer des opérations de change.
- Élaborer un document de synthèse sur la fréquentation de l'établissement (pourcentage d'occupation des chambres.)

- Collaboration ponctuelle aux différentes tâches connexes et utilisation d'une langue étrangère :
- Réception de nuit :
- Surveiller et fermer les locaux
- Clôturer la journée (comptes client et plannings)
- Contrôler et récapituler les encaissements.
- Assurer le service d'étages
- Faire une chambre à blanc ou en demeure
- Assurer le contrôle des mini bars dans les chambres
- Contrôler l'état de fonctionnement des équipements.
- Assurer le service au bar :
- Servir les boissons au bar
- Assurer le service petit déjeuner
- Centraliser les fiches petits déjeuners
- Prendre une commande de petits déjeuners
- Préparer la mise en place d'un petit déjeuner en salle, sur un plateau, ou buffet.

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

- Hôtels indépendants ou de chaîne, de petite, moyenne (30 chambres environ) à grande capacité (300 chambres et plus)
- Résidences hôtelières et de tourisme
- Clubs et centres de vacances
- Hôtellerie de plein air
- Hôtellerie collective, médico-sociale, associative
 - Réceptionniste, Réceptionniste tournant, Réceptionniste de nuit
- Chef de groupe ou premier réceptionniste
- Chef de réception

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

G1701 : Conciergerie en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification porte sur quatre composantes:

BLOC A : accueil de la clientèle et suivi du séjour

BLOC B : vente de services additionnels

BLOC C : gestion administrative et financière du séjour

BLOC D : pratique de la polyvalence

Les évaluations se font en situations réelles ou reconstituées tout au long de la formation. Un dossier professionnel conclut la formation avec un oral.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32362 - Accueil de la clientèle et suivi du séjour	<p>Descriptif</p> <p>Enregistrer une réservation par téléphone, fax, mail ou en face à face.</p> <p>Enregistrer les arrivées ou départs selon le type de clientèle (groupe, individuel, étranger...).</p> <p>Gérer une situation conflictuelle.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situation de travail reconstituée, portant sur la réservation, planification et enregistrement des arrivées et départs. - Jeu de rôle : Mise en situation de recevoir une plainte d'un client et comment la traiter.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32362 - Pratique de la polyvalence</p>	<p>Descriptif : Collaboration ponctuelle aux différentes tâches connexes et utilisation éventuelle d'une langue étrangère. Réception de nuit : Surveiller et fermer les locaux Clôturer la journée (comptes client et plannings) Contrôler et récapituler les encaissements</p> <p>Modalités d'évaluation : - Mises en situation lors du stage pratique : réception de nuit portant sur la sécurité, les contrôles et la clôture des comptes. Assurer le service d'étages : Faire une chambre à blanc ou en demeure Assurer le contrôle des mini bars dans les chambres Contrôler l'état de fonctionnement des équipements - Épreuve pratique dans un hôtel Assurer le service au bar : Servir les boissons au bar - Mise en situation au service du bar Assurer le service petits déjeuners : Centraliser les fiches petits déjeuners Prendre une commande de petits déjeuners Préparer la mise en place d'un petit déjeuner en salle, sur plateau ou buffet. - Situation réelle reconstituée (semaine d'animation restaurant) : Mise en place d'un Petit déjeuner Réapprovisionner le buffet Assurer le service au restaurant : Prise de commande a restaurant Servir et débarrasser une assiette au restaurant Collaborer à l'animation d'un service à thème - Assurer le service lors d'un repas : accueil, prise de commande et départ du client</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32362 - Vente de services additionnels</p>	<p>Descriptif : Promouvoir son établissement et les services ou prestations proposés. Promouvoir les activités culturelles et touristiques locales Évaluer les besoins du client e Proposer au client des services ou prestations. Réaliser une vente additionnelle. Utiliser les outils de commercialisation sur internet</p> <p>Modalités d'évaluation : - Mise en situation : A l'aide d'un support d'informations touristiques, le réceptionniste devra promouvoir les services de sa structure et les différentes activités touristiques ou de loisirs environnants - Jeux de rôle : Le réceptionniste est mis en situation d'accueillir un client et de réaliser la vente additionnelle d'un produit ou service en fonction des besoins du client (éventuellement dans une langue étrangère) Utilisation d'un logiciel de commercialisation pour gérer les allotements sur les principaux OTA (Online Travel Agency</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32362 - Gestion administrative et financière du séjour	<p>Descriptif : Mettre à jour les plannings de réservation et autres documents. Rédiger différents courriers. Contrôler la mise à jour ou création du fichier client. Facturer les prestations consommées. Éditer les factures client. Encaisser les règlements. Effectuer des opérations de change. Présenter un document de synthèse sur la fréquentation de l'établissement avec prise en compte de tous les indicateurs.</p> <p>Modalités d'évaluation : - Situation de travail reconstituée à l'aide d'un logiciel hôtelier : Utilisation d'un logiciel professionnel afin d'élaborer et d'éditer un document en tenant compte des éléments fournis Élaborer un document de synthèse permettant de pointer la fréquentation de l'établissement.</p>

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	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH
En contrat d'apprentissage	X	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH
Après un parcours de formation continue	X	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH
En contrat de professionnalisation	X	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH
Par candidature individuelle	X	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH

Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine : - 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) - 1 représentant des employeurs - 1 représentant des salariés - 1 représentant de la CCI/IRTH
---	---	--

	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 21 décembre 2005 publié au Journal Officiel du 31 janvier 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 31 janvier 2006, jusqu'au 31 janvier 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Modification de l'autorité responsable "CCI France" en remplacement de "Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées". Demandé par courrier du 26 mars 2019 de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées.

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Réceptionniste polyvalent en hôtellerie" avec effet au 25 novembre 2016, jusqu'au 21 avril 2021.

Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Réceptionniste polyvalent en hôtellerie" avec effet au 31 janvier 2011, jusqu'au 25 novembre 2016.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 17 mars 2003 publié au Journal Officiel du 27 mars 2003 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 10 novembre 1998 publié au Journal Officiel du 20 novembre 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Pour plus d'informations

Statistiques :

80% d'insertion

Autres sources d'information :

[Irthblog.formations-cci-tarbes.fr](http://irthblog.formations-cci-tarbes.fr)

www.irth-tarbes.fr

www.facebook.com/irth65

<https://twitter.com/irth65>

<http://irthblog.formations-cci-tarbes.fr>

Lieu(x) de certification :

CCI DE TARBES ET DES HAUTES PYRENEES INSTITUT REGIONAL DE TOURISME HOTELLERIE
Avenue d'Azereix - 65000 Tarbes

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

Institut Régional de Tourisme et d'Hôtellerie Avenue d'Azereix 65000 Tarbes

Tel 05 62 44 45 95

Fax 05 62 44 45 95

Historique de la certification :

Certification précédente : Réceptionniste polyvalent en hôtellerie