

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

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
<b>UTILISER LES PRODUITS D'ENTRETIEN ET LE MATERIEL POUR NETTOYER UNE CHAMBRE</b> mis à la disposition du personnel exécutant (femmes/ valets de chambre/équipiers)	Savoir identifier les produits d'entretien et le matériel pour le nettoyage d'un appartement. Savoir s'en servir selon les procédures d'utilisation. Maîtriser le vocabulaire technique de l'ensemble des produits d'entretien et du matériel utilisés pour le nettoyage d'un appartement	<u>Exercice oral</u> : Le candidat se présente devant le jury et décrit le matériel nécessaire au nettoyage d'une suite dans un vocabulaire approprié.	<u>En 5 minutes</u> : énoncer la liste des produits d'entretien du matériel nécessaire au nettoyage de l'appartement. La liste doit être : - complète - dans des termes techniques et professionnels
	Connaître la composition et les différentes catégories de produits d'entretien, leur utilisation adéquate et la fréquence à laquelle ils peuvent être utilisés (journalier, hebdomadaire et ponctuel). Connaître la fonction des produits d'entretien et du matériel. Maîtriser l'utilisation des produits : Mouillants, désinfectants, détartrants, solvants, décapants, abrasifs, détergents et agglutinants Maîtrise du matériel. *Pour un nettoyage journalier, hebdomadaire et ponctuel.	<u>Exercice de mise en pratique</u> : Le candidat dispose de matériel et produits d'entretien : il doit remplir un bac de ménage journalier en décrivant l'utilisation de chaque produit d'entretien et du matériel.	<u>En 15 minutes</u> : le candidat doit <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire le choix des produits d'entretien adéquats au nettoyage journalier, hebdomadaire et ponctuel.</li> <li>• le présenter au jury en détaillant chacun des produits afin de vérifier ses connaissances.</li> </ul>
<b>CONTRÔLE D'UNE SUITE</b> : chambre et salle de bain	Mettre en place la procédure du contrôle concernant la propreté, de l'hygiène Connaître le vocabulaire professionnel associé au contrôle	<u>Mise en situation professionnelle dans une chambre témoin</u> :	<u>En 10 minutes</u> : devant le jury, le candidat contrôle l'appartement selon la procédure : de haut en bas

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Mise en œuvre de la procédure de contrôle : En connaître</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le sens</li> <li>• le vocabulaire</li> </ul>	<p>Le contrôle s'effectue sur chaque élément :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la chambre : penderie, minibar, miroir, bureau, téléphone, chaise, poubelle, télévision, commode, fauteuils, table basse, fenêtre, lit, chevets, tableau, cheminée, éclairage, chauffage/climatisation, produits d'accueil, sol.</li> <li>• de la salle de bain : miroir, lavabo, poubelle, baignoire, cabine de douche, WC, sol, patère, produits d'accueil.</li> </ul>	<p>et dans le sens des aiguilles d'une montre. Chaque élément de la pièce doit faire l'objet d'un contrôle avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le toucher</li> <li>• La vue</li> <li>• L'ouïe</li> <li>• L'odorat</li> </ul> <p>Le candidat doit décrire verbalement ce qu'il fait : le vocabulaire doit être connu, précis et technique.</p>
	<p>Contrôler de l'entretien des équipements et des installations. Détecter une anomalie technique et réagir</p> <p>Rendre une chambre propre à la réception en vue d'être louée</p>	<p><u>Exercice écrit :</u> Suite au contrôle d'une ampoule défectueuse de la lampe bureau, le candidat doit remplir un bon de travaux.</p>	<p><u>En 10 minutes :</u> le bon de travaux doit être conforme en remplissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Date du jour</li> <li>• Numéro de chambre</li> <li>• Descriptif de l'anomalie</li> <li>• Cocher la mention urgente</li> <li>• Signature</li> </ul> <p>Le candidat précise au jury que le contrôle de l'appartement est terminé</p>
<p><b>PREPARER L'ARRIVEE D'UN CLIENT. ET REpondre AU BESOIN D'UN CLIENT EN ANGLAIS.</b></p>	<p>Anticiper l'arrivée d'un client dans un appartement.</p> <p>Interpréter les besoins du client et mettre en place son cardex.</p> <p>Mise en place de l'appartement en fonction des consignes précises concernant les besoins d'un client.</p>	<p><u>Mise en situation dans la chambre témoin :</u> Le candidat dispose d'un cardex papier et doit choisir 5 articles parmi les 20 à sa disposition : vêtements, fleurs, objets, qui correspondent à la demande client.</p>	<p><u>L'évaluation se fera sur le résultat après une préparation de 15 minutes pour vérifier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'interprétation du cardex papier en faisant le bon choix des articles demandés</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> <li>la mise en place des articles choisis selon les consignes imposées.</li> </ul>
	<p>Répondre à une demande courante du service gouvernante : le nettoyage du linge client. Connaître le vocabulaire technique de la lingerie en anglais</p>	<p><u>Mise en situation téléphonique en anglais</u> : Un membre du jury joue le rôle d'un client anglais. Le candidat dispose d'une fiche de linge client détaillée : articles, tarifs, différents types de nettoyage. 5 questions lui seront posées en anglais concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents types de nettoyage possibles</li> <li>les délais pour un repassage urgent</li> <li>les délais pour un nettoyage à sec</li> <li>la possibilité d'effectuer un travail de couture</li> <li>le prix pour un article choisi.</li> </ul>	<p><u>Exercice de 10 minutes</u> : le candidat sera évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>connaissance de la procédure PAN : Prêt A Noter : se munir d'un bloc-note et d'un stylo,</li> <li>son aisance en langue anglaise : débit fluide, bonne interprétation des questions et réponses précises</li> <li>la connaissance du fonctionnement du service « linge client »</li> <li>la connaissance du vocabulaire relatif au service « linge client »</li> <li>Remplir correctement la fiche de linge.</li> </ul>
<b>ANIMER ET CONTROLER UNE EQUIPE DE TRAVAIL</b>	<p>Passer les consignes. Organiser et distribuer le travail au personnel des étages.</p>	<p><u>Exercice pratique</u> En présence du jury - jeu de rôle entre le candidat et les élèves employés du service des étages.</p>	<p><u>Exercice de 10 minutes</u> : le candidat sera évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la concision des tâches distribuées. Le candidat devra clarifier les procédures. Donner les consignes du jour et revenir sur le service de la veille (points forts et points à améliorer).</li> <li>l'équilibre des tâches entre les différents employés.</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à motiver son personnel.</li> </ul> Savoir remercier et congédier
	<p>Faire revenir le personnel afin d'effectuer une tâche ne répondant pas aux critères de propreté.</p> <p>Aptitude à donner des directives et s'assurer de la mise en application afin d'obtenir le résultat souhaité.</p>	<p><u>Exercice pratique</u> dans la chambre témoin : jeu de rôle entre le candidat « gouvernant(e) » et 1 membre du jury.</p>	<p><u>Exercice de 10 minutes</u> : le candidat sera évalué sur son aptitude à s'adresser au personnel de façon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• courtoise mais ferme</li> <li>• explicite</li> <li>• à donner un délai</li> <li>• s'assurer de la réalisation de la tâche</li> <li>• à avoir le souci de rendre la chambre propre à la réception</li> </ul>
<p><b>GERER LES PRODUITS ET LE MATERIEL</b> mis à la disposition du personnel exécutant (femmes/ valets de chambre)</p>	<p>Maîtriser les stocks de linge, de produits (entretien et accueil) et de matériel.</p>	<p><u>Exercice pratique</u>: le candidat doit compter le stock de produits d'entretien et doit remplir la fiche d'inventaire.</p> <p>Savoir émettre des hypothèses sur le coulage.</p>	<p><u>Le candidat dispose de 30 minutes</u> : pour réaliser cet exercice où sera jugée sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• remplir la fiche d'inventaire</li> <li>• détecter une anomalie</li> </ul> <p>rendre des comptes sur les coulages au jury</p>
<p><b>PRENDRE UNE RESERVATION ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HOTEL</b></p>	<p>Maîtriser l'accueil téléphonique, Répondre aux demandes du client, Identifier le correspondant Détecter les besoins du client Vérifier les disponibilités Connaître parfaitement les fonctionnalités et les prestations de l'hôtel Vendre les prestations de l'hôtel. Promouvoir les services de l'hôtel. Anticiper les besoins d'un client</p>	<p><u>Exercice de mise en pratique</u> : <u>Mise en situation au téléphone</u> : Le candidat dispose d'un planning papier sur lequel sont mentionnées les chambres libres et les chambres occupées. Le téléphone sonne Un client demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une chambre disponible pour le soir même, pour une personne</li> </ul> <p>le candidat propose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un petit déjeuner</li> </ul>	<p><u>15 minutes</u> pour réaliser cet exercice où le candidat sera jugé sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction des chambres libres et occupées</li> <li>• Procédure téléphonique : <b>« les 4 C »</b> <b>Prendre Contact</b> : décrocher à la 3<sup>ème</sup> sonnerie au plus tard, se présenter immédiatement <b>Prendre en Charge</b> : écouter la demande du client et reformuler</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• une place de parking</li> <li>• une réservation au restaurant de l'hôtel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en avant des services de l'hôtel</li> </ul> <p><b>Assurer la Continuité</b> : obtenir l'accord du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'une vente extra</li> <li>• Prise de renseignements complets nécessaires à la réservation (identité, numéro carte bancaire)</li> </ul> <p><b>Prendre Congé</b> : saluer et remercier</p>
<p><b>ACCUEILLIR LE CLIENT</b></p>	<p>Réaliser un « check in » Reconnaitre le client.</p> <p>Recueillir et vérifier les informations relatives au client et à son séjour.</p> <p>Expliquer le fonctionnement de l'hôtel au client.</p> <p>Faire accompagner le client à sa chambre.</p>	<p><u>Accueil physique Exercice de mise en pratique</u> :</p> <p><u>Jeu de rôle</u> :</p> <p>Le candidat dispose de la liste des arrivées du jour et des dossiers de réservation des clients. Un membre du jury joue le rôle d'un client arrivant à l'hôtel</p> <p><u>Accueil téléphonique Exercice de mise en pratique en anglais</u> : le téléphone sonne. Un membre du jury cherche à joindre un client ou un employé de l'hôtel ce dernier est indisponible, le candidat doit prendre un message.</p>	<p><u>10 minutes</u> pour réaliser cet exercice où le candidat sera jugé sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un check in</li> <li>• Suivre <b>les règles des 4C</b></li> <li>• Reporter exactement des informations</li> </ul> <p><u>10 minutes</u> pour réaliser cet exercice.</p> <p>Le candidat sera jugé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure téléphonique : « les 4C », Prendre contact : décrocher au plus tard à la 3<sup>ème</sup> sonnerie , être prêt à noter (PAN), s'identifier et identifier l'hôtel.</li> </ul> <p>Prendre en charge : répéter le motif de l'appel et l'identité du correspondant.</p> <p>Assurer la continuité : prendre un message.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>Prendre congé : remercier de l'appel et saluer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retranscrire un message de manière juste et exhaustive.</li> <li>• Maîtrise de la langue anglaise</li> </ul>
<b>ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT</b>	<p>Accompagner le client à sa chambre</p> <p>Etablir un contact privilégié avec le client Faciliter le séjour en fournissant des explications et des informations pratiques sur l'hôtel</p> <p>Personnaliser l'accueil</p>	<p><u>Exercice de mise en pratique, jeu de rôle :</u> Le candidat accueille un membre du jury qui joue le rôle d'un client, à la suite de son check-in. Il lui fait visiter l'hôtel en présentant les services, l'accompagne à sa chambre et lui explique ses différentes fonctionnalités.</p> <p>Au préalable, le candidat aura eu connaissance du cardex du client.</p>	<p><u>15 minutes</u> pour réaliser cet exercice ;</p> <p>Le candidat sera jugé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure d'accueil « les 4C » : prendre contact soit se présenter, appeler le client par son nom.</li> </ul> <p>Prendre en charge : présentation générale de l'hôtel, présentation des différents services (restaurant, bar, SPA).</p> <p>Assurer la continuité : présentation de la chambre au client (éclairage, mini-bar, équipements, etc.), suivi des bagages.</p> <p>Prendre congé : rester disponible et souhaiter un agréable séjour et saluer.</p> <p>Utiliser plusieurs fois le nom du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances de l'hôtel et de ses services (spécialités, horaires d'ouverture...).</li> <li>• Capacité à mettre en avant sa connaissance du profil du client.</li> </ul>
<b>REPONDRE AUX BESOINS DU CLIENT</b>	<p>Anticiper les demandes des clients</p> <p>Maîtrise de la langue anglaise</p> <p>Avoir des notions de conciergerie</p> <p>Mener des recherches efficaces d'après des supports existants</p>	<p><u>Exercice de mise en pratique :</u> <u>Jeu de rôle :</u> un membre du jury client anglais cherche à réserver un restaurant dans la ville et sollicite l'aide du réceptionniste.</p>	<p><u>En 15 minutes</u> : le candidat sera évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La procédure d'accueil :</li> </ul> <p>Reconnaissance du client Utiliser une phrase d'accueil Prise en charge sans délai</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Le candidat dispose de supports de recherches tels que : internet, annuaire, plan de la ville, brochures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacité à cerner la demande du client En langue anglaise</li> <li>• Le choix de 3 propositions suivant la demande client</li> <li>• La rapidité d'exécution</li> </ul>
<p><b>GERER LE SEJOUR DU CLIENT</b></p>	<p><b>Réaliser un cardex :</b></p> <p>Maîtrise d'un logiciel hôtelier</p> <p>Centraliser les informations concernant un client sur informatique. Tenir une main-courante et les comptes clients (simultanément).</p>	<p><u>Exercice d'application sur un logiciel hôtelier</u> : (Orchestra) Jeu de rôle :</p> <p>Suite à une réservation le candidat doit repérer les informations pour le cardex, les enregistrer et les imprimer.</p> <p>Saisir les informations à partir de la page d'accueil de l'écran de l'ordinateur.</p> <p><u>Exercice écrit</u> : le candidat dispose d'un support main-courante papier vierge, d'une calculatrice. D'après le sujet imposé il devra pour chaque client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrer les locations des clients présents qui poursuivent leur séjour</li> <li>• Enregistrer les arrivées du jour</li> <li>• Clôturer les notes des clients en départs</li> <li>• Enregistrer les repas pris par les clients, les extras et les débours</li> </ul>	<p><u>20 minutes</u> pour réaliser cet exercice où le candidat sera jugé sur sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer aisément un nouveau cardex</li> <li>• Remplir toutes les informations du client (coordonnées personnelles et bancaire, ses habitudes, ses goûts et ses exigences).</li> <li>• Imprimer le cardex</li> </ul> <hr/> <p><u>En 1 heure 30 minutes</u> : le candidat sera évalué selon la procédure de la main-courante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrir la main courante au début de la journée</li> <li>• Enregistrer les opérations de la journée</li> <li>• Arrêter la main courante en fin de journée</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<b>GERER LE DEPART DU CLIENT</b>	Réaliser un « check out » Créer la facture du client Enregistrer les prestations du client  Encaisser la note du client selon les différents modes de paiement	<u>Exercice d'application sur un logiciel hôtelier (Orchestra)</u> Le candidat dispose d'un sujet sur lequel apparaissent différentes prestations : <ul style="list-style-type: none"><li>• locations</li><li>• Taxe de séjour</li><li>• Petit-déjeuner ou restaurant</li><li>• Extra minibar</li><li>• Divers (blanchisserie)</li><li>• Consommation téléphone</li><li>• Débours (taxi, tickets de théâtre ...)</li><li>• Saisir le mode de règlement</li></ul>	<u>Exercice en 20 minutes :</u> le candidat sera évalué sur : <ul style="list-style-type: none"><li>• L'aisance à retrouver la facture du client</li><li>• La saisie de l'ensemble des prestations</li><li>• L'exactitude du montant total de la facture</li><li>• Imprimer la facture</li><li>• Présenter la facture au client</li></ul> Connaître les différents modes de paiement
----------------------------------	--	---	--

---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle