MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE »

Niveau 4 (ancien niveau IV)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date d'enregistrement au R.N.C.P.	Date d'échéance au R.N.C.P.	Page 1/21
RH	Référentiel Professionnel	TP-00379	Réceptionniste en Hôtellerie	02/08/2019	02/08/2024	

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

L'intitulé du titre à finalité professionnelle « Réceptionniste en Hôtellerie » ayant été défini en deux blocs de compétences, est toujours adapté à cette configuration.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Il est noté que le réceptionniste en hôtellerie :

- Accueille et conseille le client au service de la réception.
- Traite les demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procède aux opérations d'arrivée et de départ.
- Clôture l'activité journalière et mensuelle.
- Contribue à la gestion de la distribution en ligne.
- Contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Assurer les opérations relatives au séjour des clients ».
- Activité n° 2 « Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de
L'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

Et à créer deux nouvelles compétences :

- Compétence n°5 « Contribuer à la gestion de la distribution en ligne ».
- Compétence n°6 « Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

Liste des activités :

Anciennes Activités :

- Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.
- Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

Nouvelles Activités :

- Assurer les opérations relatives au séjour
des clients
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Réceptionniste en Hôtellerie

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Hôtels et résidences de tourisme.

- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences séniors et maisons de retraite.
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : -
Réceptionniste en hôtellerie.

- Réceptionniste en résidence.
- Réceptionniste tournant.
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air.
- Réceptionniste en village vacances et hôtels club.
- Night audit.
- Concierge d'entreprise. - Employé de réception.
- Employé de réservation.
- Agent de réservation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)
Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Accueillir et conseiller le client au service de la réception
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

2. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Clôturer l'activité journalière et mensuelle
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Compétences transversales de l'activité

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Niveau et/ou domaine d'activité au niveau national

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997.
Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993. Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.
Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988.
Code(s) NSF national équivalent : 334t-Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement.

Fiche(s) Rome de rattachement

G1703 Réception en hôtellerie

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.
En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir et conseiller le client au service de la réception
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le réceptionniste contrôle les comptes des clients et assure le suivi de l'activité du service de la réception. Il clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios. Dans le respect des procédures et des standards de qualité, le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour des stocks des chambres. Il contribue à la fidélisation du client et surveille l'e-réputation de l'établissement. Il répond, y compris en anglais, aux avis des clients sur les réseaux sociaux et les sites de réservation en ligne.

Selon ses attributions et à partir de la politique de yield, le réceptionniste surveille les niveaux de stock de chambres chez les distributeurs, veille à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et, si besoin, modifie le stock et met à jour l'offre commerciale. Le réceptionniste répond aux avis positifs des clients, transmet les avis négatifs à sa hiérarchie et propose une réponse adaptée. En respectant les consignes, il participe à l'animation des réseaux sociaux et y poste des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Dans la gestion de l'e-réputation de l'établissement, il utilise au quotidien la langue anglaise et peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il est en contact avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation interne de l'établissement. L'activité est caractérisée par la simultanéité des tâches et de la gestion permanente des priorités.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Clôturer l'activité journalière et mensuelle
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Accueillir et conseiller le client au service de la réception

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, accueillir les clients au service de la réception, identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. A partir des outils et des supports d'information et de communication, répondre aux demandes de renseignements concernant les informations d'ordre pratique et touristique locales. En fonction des demandes des clients, réserver une prestation auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client. Gérer les appels téléphoniques externes et internes, et dans le respect des règles de confidentialité, prendre des messages pour les clients et la hiérarchie et les transcrire. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure d'accueil est appliquée
L'offre est adaptée aux besoins des clients
Les prestations de l'établissement sont valorisées
Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
La satisfaction des clients est vérifiée
Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir la clientèle de l'établissement. Utiliser
les outils de communication.
Analyser les besoins des clients.
Détecter une insatisfaction latente en approchant le client et en le questionnant.
Valoriser les prestations de l'établissement.
Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.
Répondre aux demandes d'informations pratiques des clients. Prendre
et transmettre les messages clients et hiérarchie.
Mettre à jour l'offre touristique et les sources d'informations pratiques. Gérer
la simultanéité des tâches.
Gérer les priorités liées aux demandes clients.

Gérer l'attente de la clientèle.
Organiser son poste de travail.
Agencer et maintenir en état de propreté la zone d'accueil.
Appliquer les principes du développement durable.
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle.
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).
Connaissance des techniques d'accueil.
Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.
Connaissance de l'environnement touristique local et des sources d'informations pratiques.
Connaissance du fonctionnement du service conciergerie.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.
Connaissance de la procédure de traitement des messages et leur transcription.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière, des standards de qualité de l'établissement et des procédures, traiter les réservations de prestations hôtelières en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée. Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle, en respectant les consignes et la grille tarifaire du jour ou de la semaine. Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le logiciel de gestion hôtelière des réservations en provenance des différents canaux de distribution.
Optimiser le planning d'occupation par type de chambre et informer les services concernés par les prestations réservées. Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut également se pratiquer au service réservation de l'établissement ou dans une centrale de réservation. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste est amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de réservation est appliquée
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées
Les informations transmises aux clients sont fiables
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les
dossiers de réservation sont à jour

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.
Utiliser la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière.
Utiliser et mettre à jour le fichier client.
Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières (Individuelle, groupe et séminaire).
Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement.
Actualiser les dossiers clients.
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.
Gérer les sur réservations.
Appliquer les principes du développement durable.
Organiser son poste de travail.
Classer les dossiers clients.
Faciliter l'organisation du séjour des clients.
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des procédures de réservation de l'établissement.
Connaissance des règles de correspondance commerciale en anglais et en français.
Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.
Connaissance de la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.
Connaissance des bases d'un tableur.
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations et de leur suivi.
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.
Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement.
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.
Connaissance des différents canaux de distribution.
Connaissance du fichier client.
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée et de départ sur le logiciel de gestion hôtelière. Lors de l'arrivée, pour chaque client « prescripteur », récupérer le courriel et le téléphone afin de le fidéliser et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et assurer le suivi du client tout au long de son séjour. Dans la limite de ses attributions, gérer les objections et les remarques, en informer la hiérarchie, assurer le suivi de la gestion insatisfaction client. Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. En fin de service et à partir du rapport de caisse, contrôler les encaissements du jour et remédier aux écarts en corrigeant les données erronées ou manquantes et assurer la clôture de la caisse.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais et à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner.

Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée
La procédure de départ est appliquée
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée
La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée le
contrôle de caisse est fiable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.
Utiliser la fonction réservation et arrivée du logiciel de gestion hôtelière.
Appliquer la procédure d'arrivée.
Actualiser les dossiers clients.
Compléter le fichier client.
Contribuer à la fidélisation du client.
Utiliser la fonction facturation, encaissement du logiciel de gestion hôtelière.
Appliquer la procédure de départ.
Appliquer les différents moyens de paiements dont les débiteurs divers.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Clôturer la caisse journalière.
Appliquer les principes du développement durable.
Organiser son poste de travail.
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.
Classer les dossiers clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des procédures d'arrivées et de départs de l'établissement.
Connaissance des fonctions arrivée et départ du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.
Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS et GDS).
Connaissance des contrats spécifiques clients et sociétés.
Connaissance des contrats spécifiques des différents distributeurs.
Connaissance des différents moyens de paiements dont les débiteurs.
Connaissance de la procédure des débours.
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service du bar et du petit déjeuner.
Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du bar et du petit déjeuner.
Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service des boissons au bar et du petit déjeuner.
Connaissance du dressage adapté au service de boissons chaudes, froides et alcoolisées.
Connaissance du dressage d'un plateau adapté au service du snacking.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.
Connaissance des fondamentaux en matière d'alerte et secourisme.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Clôturer l'activité journalière et mensuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes. Clôturer la journée d'exploitation, assurer la sauvegarde et l'archivage des informations. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception. Editer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul sous la responsabilité de la hiérarchie. Selon l'organisation de l'établissement, elle est mise en œuvre durant le service du matin, du soir et de la nuit. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un tableur.

Critères de performance

Les comptes clients sont mis à jour
Les données erronées ou manquantes sont corrigées
La journée d'exploitation est clôturée
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre à jour les dossiers clients.
Contrôler les comptes clients.
Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers.
Utiliser les relevés d'activité des autres services.
Corriger une erreur d'encaissement ou de facturation.
Contrôler et mettre à jour la main courante.
Clôturer la journée d'exploitation au service de la réception.
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du logiciel hôtelier.
Appliquer les principes du développement durable.
Organiser son poste de travail.
Classer les dossiers clients.
Archiver les données relatives à l'activité du service de la réception.
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.
Connaissance des bases du yield management.
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).
Connaissance du calcul de la TVA.
Connaissance de la main courante.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.
Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.
Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du logiciel de gestion hôtelière.
Connaissance des fonctions de base de la menue clôture du logiciel de gestion hôtelière.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5

Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la politique de yield et des consignes de la hiérarchie, contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Surveiller les niveaux de stock des types de chambres figurant sur les différents canaux de distribution en ligne et effectuer les mises à jour nécessaires. Veiller à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et si besoin, actualiser les tarifs en fonction des types de chambres et des conditions de réservation et d'annulation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut se pratiquer dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. Selon l'établissement, les opérations se font via un *channel manager*.

Critères de performance

La politique de yield de l'établissement est appliquée
La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure de la gestion de la distribution.
S'assurer du bon report sur le *PMS* des réservations en provenance des différents canaux de distribution.
Appliquer la politique de yield.
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.
Utiliser les fonctions du *channel manager.*
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Connaissance des bases du yield management.
Connaissance des contrats spécifiques des distributeurs en ligne.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance du fonctionnement des extranets des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 6

Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à la fidélisation du client et à l'e-réputation de l'établissement en surveillant les avis déposés par les clients. En fonction de la procédure, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement hôtelier. Transmettre les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée. Participer à l'animation des réseaux sociaux en postant des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle se pratique dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée
La réponse à l'avis client est adaptée
Les règles de correspondance sont respectées
La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure de la gestion de l'e-réputation.
Mettre à jour les fichiers clients.
Animer les réseaux sociaux.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Communiquer sur les réseaux sociaux professionnels.
Connaissance de base de l'e-réputation.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.
Connaissance des règles de correspondance.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils de communication de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie échange des informations, en français et en anglais, avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement pour assurer le fonctionnement du service de la réception.

Critères de performance

Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
Les informations transmises aux clients sont fiables
Les règles de correspondance sont respectées
Les règles de communication avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils numériques de l'établissement, traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières, procéder aux opérations d'arrivées et de départs. Contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Critères de performance

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables
Le contrôle de caisse est fiable
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable
L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs
La réponse à l'avis client est adaptée

Glossaire technique

Back office

C'est un terme généralement utilisé en hôtellerie pour décrire les parties de l'entreprise dédiées à la gestion propre de l'entreprise auxquelles le client n'a pas accès directement. Ces parties s'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation client directe avec le client généralement appelé « Front office ».

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Au-delà des procédures d'accueil des clients au service de la réception, le réceptionniste en hôtellerie peut communiquer sur l'ensemble des prestations proposées dans l'établissement, renseigner sur l'environnement et l'offre touristique local, accompagner le client dans l'organisation de son séjour et traiter dans la limite de ses attributions une réclamation client liée au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Channel manager

Le channel manager est une solution logicielle qui permet d'alimenter de manière automatisée les différents canaux de distribution utilisés. Les channel managers sont notamment utilisés pour distribuer et mettre à jour les caractéristiques de l'offre (prix, conditions commerciales, etc.) sur les différentes plateformes de réservation partenaires (OTA's, comparateurs, comités et offices de tourisme,).

Client « prescripteur »

C'est un client qui fait appel à un prescripteur (OTA's, agence de voyage, etc.) pour réserver son séjour. Il ne contacte pas l'établissement en direct.

E-réputation

L'e-réputation est le résultat en terme d'image des contenus produits et diffusés par l'entreprise, mais aussi et surtout celui des contenus produits par les internautes sur les blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéos, forums et autres espaces communautaires. L'e-réputation est davantage influencée par la visibilité des contenus / avis et opinions relatifs à une marque que par leur quantité.

PMS

PMS est l'abréviation utilisée pour désigner le système d'exploitation hôtelier (Product ManagementSystem). C'est l'outil central de l'hôtel qui lui permet de gérer le stock de chambres disponibles et la facturation. C'est également l'outil qui va permettre de connaitre ses statistiques (Taux d'occupation, Revpar…), de gérer aussi bien le travail de front office que celui du back office. Certains PMS disposent de fonctionnalités très avancés dans la gestion de relation client. Le PMS peut être interfacé avec votre système de réservation en ligne, également appelé CRS (Central Reservation System).

Yield management

Le yield management consiste à maximiser le chiffre d'affaires ou, encore mieux, la marge générée, en jouant principalement sur les combinaisons de variables prix et de taux d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée et dynamique. D'autres paramètres d'offre que le prix peut être optimisés et modifiés de manière dynamique (packages, conditions d'annulations, etc.).

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

*à des savoirs de base,

*à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel
C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé la formation professionnelle est appelée « Titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Réceptionniste en Hôtellerie »

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date d'enregistrement au R.N.C.P.	Date d'échéance au R.N.C.P.	Page 1/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	02/08/2019	02/08/2024	

NIVEAU 4 (ancien niveau IV)

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Réceptionniste en Hôtellerie
Sigle : RH
Niveau : 4 (ancien niveau IV)
Code(s) NSF national équivalent : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
Code(s) Rome : G1703

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

- *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle* ***des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation,*** *les compétences sont évaluées au vu :*

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier professionnelle (DP)</u>

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre à finalité professionnelle visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) <u>Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation</u>

(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) <u>D'un entretien final avec le jury</u> destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle RH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	01 h 30 min	**1ère partie :** La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : • contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse (0h15) ; □ vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; en utilisant un tableur et un traitement de texte. **2ème partie** : Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 : • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. Le candidat, pendant 0h30 : • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ;

			• gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	00 h 30 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h15. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : • la clôture de la journée d'exploitation et les principaux indicateurs de performance et ratios du service de la réception ; • la politique de yield et la tarification différenciée ; • la gestion de la distribution en ligne ; • la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; • la communication sur les réseaux sociaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Assurer les opérations relatives au séjour des clients					
Accueillir et conseiller le client au service de la réception	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables	☒	☒	☐	☐
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	La procédure de réservation est appliquée Les règles de communication avec la clientèle sont respectées Les informations transmises aux clients sont fiables Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les dossiers de réservation sont à jour	☒	☒	☐	☐
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée Le contrôle de caisse est fiable	☒	☒	☐	☐

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier					
Clôturer l'activité journalière et mensuelle	Les comptes clients sont mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La journée d'exploitation est clôturée La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable	☒	☒	☐	☐
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne	La politique de yield de l'établissement est appliquée La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs				

Compétences professionnelles	**Critères d'évaluation**	**Mise en situation professionnelle**	**Autres modalités d'évaluation**		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée Les règles de correspondance sont respectées La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée	☒	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant :					

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'eréputation de l'établissement hôtelier	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle RH

4.1. Durée de l'épreuve : 01h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1ère partie de la mise en situation professionnelle

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date d'enregistrement au R.N.C.P.	Date d'échéance au R.N.C.P.	Page 11/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	02/08/2019	02/08/2024	

CCP 1

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 55 min	**1ère partie** : La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : *contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse en utilisant un tableur (0h15). **2ème partie** : Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 : • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. Le candidat, pendant 0h30 : • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen

			commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h10. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h10 sur : • la grille tarifaire et l'offre commerciale ; • le contrôle de caisse ; • les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Durée de l'épreuve : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La présence d'un surveillant est requise pendant la 1ère partie de la mise en situation professionnelle.

CCP 2

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 50 min	La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : • vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • contrôle et met à jour les données d'un rapport centralisant les indicateurs de performance et les ratios du service de la réception (0h15) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; en utilisant un tableur et un traitement de texte. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, écrite avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 35 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h20. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : *la clôture de la journée d'exploitation ; *la politique de yield et la tarification différenciée ; *la gestion de la distribution en ligne ; *la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; *la communication sur les réseaux sociaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 25 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Durée de l'épreuve : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La présence d'un surveillant est requise pendant la mise en situation professionnelle.

Annexe 1

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations

Plateau technique d'évaluation

Locaux

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date d'enregistrement au R.N.C.P.	Date d'échéance au R.N.C.P.	Page 18/19
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	02/08/2019	02/08/2024	

Mise en situation professionnelle	Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant : • 16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau. Une zone d'accueil, pour la 2ème partie de la mise en situation professionnelle, représentant la réception d'un établissement hôtelier et comportant : • un comptoir d'accueil ; à proximité, des tables et des chaises disposées en nombre suffisant pour permettre au jury d'observer le candidat. Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique ou une tablette équipé (d'un logiciel de gestion hôtelière) relié à Internet et à une imprimante. Le paramétrage du logiciel de gestion hôtelière doit se baser sur un établissement hôtelier de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. L'établissement doit proposer a minima : • 18 chambres standards à grand lit ; • 18 chambres standards à lits jumeaux ; • 6 chambres de niveau supérieur. Dans chaque catégorie, une chambre doit permettre l'accueil de personnes à mobilité réduite. Toutes les chambres sont équipées d'un minibar et offrent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire. • une tarification différenciée avec les conditions de réservation et d'annulation pour les tarifs rack, corporate et agences de voyage en ligne ; • des tarifs demi-pension et soirée étape ; • un service de restauration proposant une cuisine traditionnelle composée de plats régionaux ; • un service de room-service proposant des boissons et snacking ; • un service bar ; • un service conciergerie ; • un service séminaires professionnels ; • un service teinturerie proposée à la clientèle ; • un service de stationnement privatif des voitures client.	1	Sans objet

Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Boite à pharmacie de premier secours	16	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fourni par le candidat.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1ère partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Imprimante dans la zone d'accueil	1	Cette imprimante est utilisée lors de la 2ème partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone au comptoir d'accueil	1	Sans objet
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
Documentations	1	Livret de présentation de l'établissement	16	Sans objet
	1	Livret de conciergerie	16	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle réceptionniste en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Réceptionniste en hôtellerie Ancienne version		**Réceptionniste en hôtellerie Nouvelle version**
CCP	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients
CCP	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	CCP	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'eréputation de l'établissement hôtelier

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L’entretien technique peut être prévu par le référentiel d’évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d’analyser la mise en situation professionnelle et/ou d’évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s’agit d’un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d’évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s’agit d’une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s’assurer, que le candidat possède :
La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
La connaissance et l’appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.
Lors de l’entretien final, le jury dispose de l’ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.