

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31401**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...).

Il est chargé d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il planifie les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Il organise les relations avec les autres services.

Le métier de réceptionniste H/F s'articule autour de quatre grandes activités :

- Accueil et commercialisation
- Administration et gestion du poste de travail
- Communication interne et externe
- Sécurité

Le CQP Réceptionniste H/F atteste des compétences suivantes :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

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

Selon la taille et/ou la catégorie de l'établissement, le (la) réceptionniste travaille seul (e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement. Son activité peut s'exercer plus particulièrement dans des services spécialisés : réservation, réception, caisse, information.

réceptionniste, employé(e) de réception, réceptionnaire

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le CQP Réceptionniste H/F possède 6 blocs :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme – deuxième niveau B1
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel.

La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Modalités d'évaluation. Selon le dispositif d'acquisition :

-Par la voie de la formation, observation en situation ou au cours d'une mise en situation, Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, mise en situation reconstituée, étude de cas.

-Par la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service.

La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31401 - Bloc 3 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p>Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 6) du CQP Réceptionniste H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31401 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p>	<p>Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnaire ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Réceptionniste H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31401 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</p>	<p>Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Réceptionniste H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31401 - Bloc 5 (Bloc 16b) Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier</p>	<p>Descriptif : Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier Effectuer une réservation Promouvoir l'offre de service Modalités d'évaluation du bloc 5. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 16b) du CQP Réceptionniste H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31401 - Bloc 4 (Bloc 12) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme - deuxième niveau B1	<p>Descriptif : Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 4 : Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 4 (Bloc 12) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau B1.</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31401 - Bloc 6 (bloc17) Gérer l'encaissement	<p>Descriptif : Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc17) du CQP Réceptionniste H/F.</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	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury paritaire)

	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 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Réceptionniste » avec effet du 02 février 2016, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Réceptionniste, avec effet au 2 février 2011, jusqu'au 2 février 2016.

Pour plus d'informations

Statistiques :

190 CQP sont en moyenne délivrés chaque année
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com
[Certidev](#)

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV 22 rue d'Anjou 75008 PARIS

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

La liste des organismes de formation et d'évaluation habilités est disponible sur le site www.certidev.com

Historique de la certification :

CQP créé par la CPNE-IH le 13 juin 1995.
CQP positionné dans la CCN HCR niveau II, échelon 2.

Certification précédente : [Réceptionniste](#)