

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Réceptionniste en hôtellerie
Niveau 4

Arrêté du : 08/04/2019

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	1/11

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	2/11

Sommaire

Activité-type 1 – Assurer les opérations relatives au séjour des clients p. 5

- ▶ Situation 1 *Répondre aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristiques locales* p. 5
- ▶ Situation 2 *Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les services proposés par l'établissement hôtelier et gérer la prise de messages pour les clients et la hiérarchie* p. 6
- ▶ Situation 3 *Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières* p. 7
- ▶ Situation 4 *Procéder aux opérations de départ* p. 8

Activité-type 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 p. 9

- ▶ Situation 1 *Contrôler et clôturer l'activité journalière* p. 9
- ▶ Situation 2 *Contribuer à la gestion de la distribution en ligne d'un établissement hôtelier* p. 10
- ▶ Situation 3 *Répondre aux avis déposés en ligne par les clients* p. 11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	3/11

Activité-type 1

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

► Situation 1

Répondre aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristiques locales

Compétences à évaluer

1. Accueillir et conseiller le client au service de la réception

Description de la situation d'évaluation-type

A partir des outils et des supports d'information et de communication mis à sa disposition, le stagiaire répond aux demandes de renseignements concernant les informations d'ordre pratique et touristiques locales. Il accueille et renseigne deux clients français et deux clients anglophones au service de la réception. Il identifie leurs besoins, les conseille et réserve une prestation auprès d'un prestataire extérieur. Il s'assure de la satisfaction de chaque client.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les procédures et les standards de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h20). Le formateur prépare le plateau technique et des scénarii pour la conciergerie.

Productions attendues du stagiaire

Accueil des clients.

Information.

Conseil.

Simulation de réservation auprès d'un prestataire externe.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure d'accueil est appliquée.

L'offre est adaptée aux besoins des clients.

Les informations d'ordre pratique et touristiques sont fiables.

La satisfaction client est vérifiée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	5/11

Activité-type 1 Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- **Situation 2** *Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les services proposés par l'établissement hôtelier et gérer la prise de messages pour les clients et la hiérarchie*

Compétences à évaluer

1. Accueillir et conseiller le client au service de la réception

Description de la situation d'évaluation-type

A partir du livret de présentation de l'établissement mis à sa disposition, le stagiaire répond aux demandes d'informations sur les prestations et les services proposés par l'établissement hôtelier. Il conseille un client français et un client anglophone en face à face. Il propose une offre adaptée, valorise les prestations de l'établissement hôtelier et s'assure de la satisfaction de chaque client. Le stagiaire reçoit des appels téléphoniques internes et externes. Il prend des messages pour les clients et la hiérarchie en respectant les règles de confidentialité et transcrit les messages.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les procédures et les standards de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h30). Le formateur prépare le plateau technique, des scénarii pour la partie prestations et services ainsi que pour la partie prise de messages.

Productions attendues du stagiaire

Réponses aux demandes d'informations sur les prestations et les services de l'établissement.
Réception d'appels téléphoniques.
Prise et transcription de messages.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	6/11

Activité-type 1 Assurer les opérations relatives au séjour des clients

► Situation 3 Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Compétences à évaluer

1. Accueillir et conseiller le client au service de la réception
2. Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la tarification différenciée, des conditions générales de vente et de la politique commerciale de l'établissement, le stagiaire traite les trois demandes de réservations de prestations hôtelières suivantes :

- réservation d'un client individuel anglophone ;
- réservation d'un client affaire bénéficiant d'un contrat corporate ;
- réservation d'un client individuel faisant appel à un prescripteur avec contrepartie financière (agence en ligne ou TO).

Le stagiaire traite successivement les demandes en face à face, par téléphone et par courriel en respectant les procédures et les standards de l'établissement. Il utilise un logiciel hôtelier.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les procédures et les standards de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h30). Le formateur prépare le plateau technique et des jeux de rôles.

Productions attendues du stagiaire

Réservation pour un client individuel anglophone.

Réservation pour un client affaire.

Réservation pour un client ayant fait appel à une agence en ligne ou TO.

Saisie des réservations sur le logiciel hôtelier.

Mise à jour des dossiers clients sur le logiciel hôtelier.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure de réservation est appliquée.

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

L'offre est adaptée aux besoins des clients.

Les prestations de l'établissement sont valorisées.

Les informations transmises aux clients sont fiables.

La satisfaction client est vérifiée.

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables.

Les dossiers de réservation sont à jour.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	7/11

Activité-type 1 Assurer les opérations relatives au séjour des clients

► Situation 4 Procéder aux opérations de départ

Compétences à évaluer

3. Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la liste des départs du jour et des dossiers clients, le stagiaire procède aux départs :

- d'un client individuel anglophone ayant versé des arrhes ;
- d'un client affaire ayant une prise en charge partielle de la facture ;
- d'un client individuel ayant fait appel à un prescripteur (agence en ligne ou TO).

Le stagiaire traite successivement les départs en respectant les procédures et les standards de l'établissement. Il vérifie le rapport de caisse et utilise un logiciel hôtelier.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les procédures et les standards de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h20). Le formateur paramètre le logiciel hôtelier, imprime les relevés journaliers et fournit les dossiers clients.

Productions attendues du stagiaire

Départ d'un client individuel anglophone ayant versé des arrhes.

Départ d'un client affaire avec prise en charge partielle.

Départ d'un client ayant fait appel à un prescripteur.

Rapport de caisse renseigné.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure d'accueil est appliquée.

La procédure de départ est appliquée.

La satisfaction des clients est vérifiée.

La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée.

Le contrôle de caisse est fiable.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	8/11

Activité-type 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

► Situation 1 Contrôler et clôturer l'activité journalière

Compétences à évaluer

1. Clôturer l'activité journalière et mensuelle

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de relevés de consommations et de facturations, du rapport de caisse et des dossiers clients, le stagiaire :

- contrôle et met à jour les saisies de facturations et d'encaissements ;
- contrôle et met à jour les comptes clients ;
- clôture l'activité journalière sur le logiciel de gestion hôtelière.

A partir d'un support de type tableur mis à sa disposition, le stagiaire centralise et met à jour les ratios et indicateurs de performance.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire avec des questions relatives sur les principaux ratios et indicateurs de performance.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 01h00). Le formateur paramètre le logiciel hôtelier, imprime les relevés journaliers et fournit les dossiers clients. Sur un support de type tableur, il crée un rapport de suivi d'activité.

Questionnaire professionnel (durée indicative : 00h30). Le formateur prépare un questionnaire sur les thèmes indiqués ci-dessus.

Productions attendues du stagiaire

Rapport de facturation édité.
Rapport des encaissements édité.
Clôture journalière effectuée.
Tableur renseigné.

Questionnaire professionnel.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	9/11

Activité-type 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

► Situation 2

Contribuer à la gestion de la distribution en ligne d'un établissement hôtelier

Compétences à évaluer

2. Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel avec des questions relatives sur les canaux de distribution, le Channel Manager, les différents distributeurs, la mise à jour de l'offre commerciale et la politique de yield management.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel (durée indicative : 00h30). Le formateur prépare un questionnaire sur les thèmes indiqués ci-dessus.

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire professionnel.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	10/11

Activité-type 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

► Situation 3 Répondre aux avis déposés en ligne par les clients

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'avis clients fournis par le formateur, le stagiaire répond à :

- un avis positif en français ;
- un avis négatif en anglais.

Il respecte les règles de correspondance, valorise l'établissement hôtelier et utilise un logiciel de traitement de texte.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (Durée indicative : 00h30). Le formateur prépare des avis clients positifs en français et des avis négatifs en anglais.

Productions attendues du stagiaire

Réponse à un avis positif en français.
Réponse à un avis négatif en anglais.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée.
La réponse à l'avis client est adaptée.
Les règles de correspondance sont respectées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-types	TP-00379	07	03/05/2019	18/09/2019	11/11