



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Libellé réduit: RH
Code titre: TP-00379
Type de document: REAC
Version: 8.7
Date de validation: 07/04/2009
Date de mise à jour: 01/09/2009

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Identification	Libellé réduit	Type Document		Date de Création	Date de MAJ	N°Version	Page
JJ 9664	RH	R.E.A.C.	Fiche emploi type Fiches Activités types Fiches Compétences	2003	2009	V1	2

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:

Chef de projet

ALBERTINI Christophe

Participants pour les centres

BASTIEN Armelle LIMOUSIN Brive La Gaillarde

LENOIR Alex P.A.C.A. Istres

MEAUDE Pascal CENTRE Orléans-Olivet

MENUEL Isabelle RHONE ALPES Lyon-Saint Priest

LECORRE Alain PAYS DE LOIRE Sables d'Olonne

Participants pour la Direction de l'Ingénierie

TANGY Anne

Responsable d'unité sectorielle

GARCERA Laurence

Identification	Libellé réduit	Type Document		Date de Création	Date de MAJ	N°Version	Page
JJ 9664	RH	R.E.A.C.	Fiche emploi type Fiches Activités types Fiches Compétences	2003	2009	V1	3

EMPLOI-TYPE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Un contexte touristique en turbulence

Après quatre années consécutives de croissance, le tourisme mondial ralentit sa progression en 2008, affecté par les turbulences économiques : fluctuations du prix du pétrole et des parités monétaires au cours de l'année, aggravation de la crise financière en septembre.

Selon les estimations de l'Organisation Mondiale du Tourisme, les arrivées de touristes internationaux progressent de 2% par rapport à 2007, après une croissance de 7% l'année précédente, atteignant les 924 millions. Le retournement s'est produit à mi-année, les arrivées augmentant de 5% au premier semestre ont baissé de 1% sur la deuxième moitié de l'année. Les différentes régions du monde connaissent un ralentissement en 2008. Ce ralentissement est plus prononcé pour l'Europe et l'Asie. L'Europe, qui concentre plus de 50% des arrivées de touristes internationaux, stagne en 2008, enregistrant la plus mauvaise performance.

En France, **les arrivées de touristes étrangers** diminuent de 3 %, pour s'établir à un peu moins de 80 millions. L'année 2008 est marquée par un très net retournement de tendance en cours d'année. Le nombre d'arrivées de touristes progresse encore de manière significative au cours du premier semestre pour reculer fortement au cours du second. Cependant, la baisse des arrivées provient surtout du recul du nombre de voyageurs en transit. Hors transit, les arrivées de touristes sont stables à 68 millions.

L'hôtellerie de tourisme subit les effets du retournement de conjoncture depuis le mois d'août 2008. Les hôtels de tourisme ont enregistré 198 millions de nuitées, soit 0,6% de moins qu'en 2007, mais la première partie de l'année, de janvier à mai, avait été très bonne, avec notamment un mois de mai exceptionnel. Sur l'ensemble de l'année, la fréquentation de la clientèle française est stable, tandis que la clientèle étrangère baisse de 1,7%. Malgré un second semestre difficile, les nuitées européennes sont en hausse de 0,3% sur l'ensemble de l'année. Cependant, les Britanniques et les Espagnols connaissent une baisse sensible. La fréquentation des clientèles lointaines en provenance des Etats-Unis, de la Chine et du Japon chute fortement par rapport à 2007. Globalement, le taux d'occupation des hôtels diminue de 0,6 points par rapport à 2007, pour s'établir à 61,4%. Les hôtels les plus affectés par cette baisse sont les hôtels « haut de gamme » (3 et 4 étoiles), du fait de la poursuite d'une augmentation de capacité bien supérieure à celle de leur fréquentation. En ce qui concerne les régions, Midi-Pyrénées a bénéficié à la fois d'une bonne saison d'hiver et du jubilé à Lourdes.

L'hôtellerie de plein air obtient de bons résultats en 2008, avec près de 99 millions de nuitées de mai à septembre, soit 1,2 % de plus que lors de la saison d'été 2007. La fréquentation continue à augmenter fortement sur les emplacements équipés d'un hébergement léger type mobile-home (+6,9 %), et recule sur les emplacements nus (-2,1%). La saison 2008 a été globalement bonne pour tous les espaces touristiques à l'exception de la montagne et des littoraux Corse et ouest un peu en baisse. La bonne saison du camping a été réalisée grâce à la clientèle française en hausse de 2,1%, la fréquentation étrangère reculant légèrement (-0,4%). Les campeurs néerlandais constituent toujours la première clientèle, avec 42% des nuitées étrangères, suivis des Britanniques et des Allemands. La fréquentation des Allemands et des Italiens est en forte baisse, respectivement de -6,7% et -10,6% en nuitées.

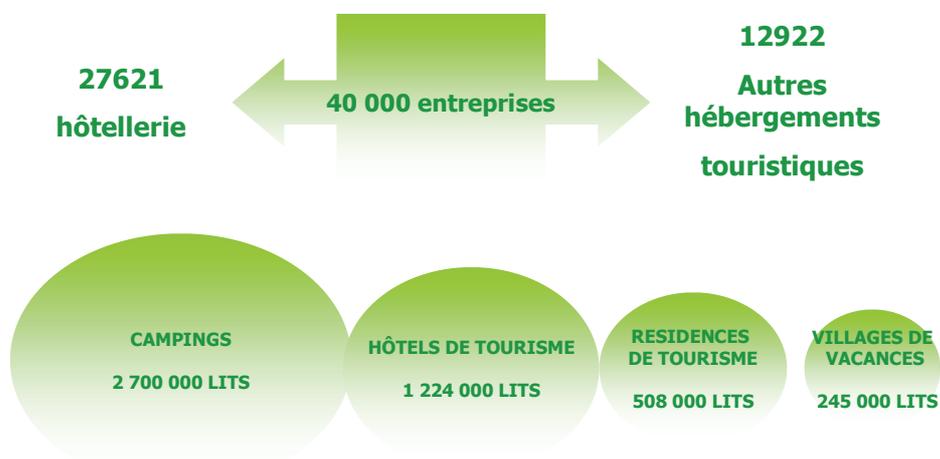


Source: bilan tourisme 2008

Identification	Libellé réduit	Type Document		Date de Création	Date de MAJ	N°Version	Page
JJ 9664	RH	R.E.A.C.	Fiche emploi type Fiches Activités types Fiches Compétences	2003	2009	V1	4

Identification	Libellé réduit	Type Document		Date de Création	Date de MAJ	N°Version	Page
JJ 9664	RH	R.E.A.C.	Fiche emploi type Fiches Activités types Fiches Compétences	2003	2009	V1	5

UN SECTEUR STABLE,
après une très forte progression: + 30% de salariés de 96 à 2006,



**L'emploi type de Réceptionniste en hôtellerie:
un emploi recherché par les entreprises !!**

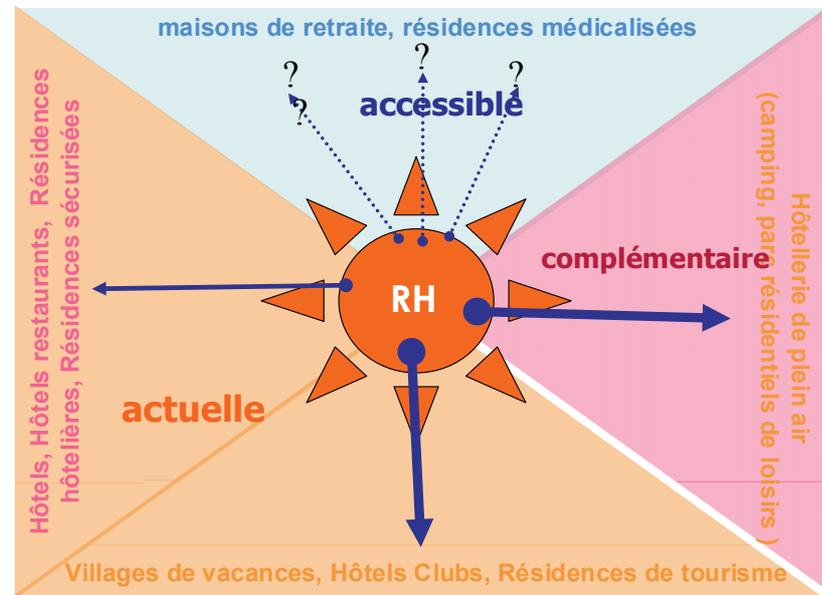
**Les métiers qui recrutent le plus
dans le secteur de l'hôtellerie:**

Métiers en tension <small>*source ANPE</small>	Offres en 2007	Taux d'augmentation des offres déposées en France de 2006 à 2007
Employé(e) d'étage	22 036	+16.71%
Réceptionniste	11 961	+17.80%

C'est dans l'hôtellerie que le nombre d'emplois durables a le plus augmenté

Identification	Libellé réduit	Type Document	Fiche emploi type Fiches Activités types Fiches Compétences	Date de Création	Date de MAJ	N°Version	Page
JJ 9664	RH	R.E.A.C.		2003	2009	V1	6

Le Titre Professionnel « RECEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE », un large périmètre d'employabilité



1. Veille sur l'emploi et les certifications

- recueil d'informations auprès de la Direction du Tourisme, de l'ODIT, du CEREQ, des branches professionnelles et sites gouvernementaux principalement ceux du tourisme et de l'emploi.

2. Actualisation des données statistiques

- recherche des offres d'emploi auprès de l'ANPE et de la presse professionnelle
- exploitations des données de l'Insee, de l'ASSEDIC, Unistatis et autres sources officielles

3. Enquête emploi sur le terrain auprès d'employeurs et de titulaires de l'emploi

- analyse des tâches, conditions de recrutements, contextes

4. Exploitation des résultats

- Impacts sur le Référentiel emploi et sur la certification des compétences liées à l'emploi

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	8

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	9

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

13122 - RECEPTIONNISTE EN ETABLISSEMENT HOTELIER

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Employé d'accueil, employé de réception, premier réceptionnaire, réceptionniste

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:

RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T04 Tourisme-hôtellerie-restauration

Sous Secteur EVOLIF: JJ Hôtellerie, restauration

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 3751 - Cadres de l'hôtellerie et de la restauration

4662 - Maîtrise du hall et des étages (hôtellerie)

FAP: S260 - Employés de l'hôtellerie

S281 - Maîtrise de l'hôtellerie

S390 - Cadres de l'hôtellerie et de la restauration

NAF: 551A - Hôtels avec restaurant/Hôtels sans restaurant

551C - Hôtels de tourisme sans restaurant

552C - Exploitation de terrains de camping/Moyens d'hébergement divers

552E - Autre hébergement touristique

NSF: 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

FORMACODE: 42754 - hôtellerie restauration

42776 - hôtellerie

42788 - service réception

FET04 DEFINITION:

Le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients d'un établissement hôtelier, y compris anglophones, les informe, les conseille, assure la promotion des prestations proposées par l'établissement (par exemple : nuitées, restauration, organisation de séminaires,...) qu'il (elle) vend en tenant compte des objectifs de rentabilité de l'entreprise.

Il (elle) informe les clients sur l'environnement touristique de l'établissement, leur apporte tout renseignement d'ordre pratique (par exemple : horaires de trains, plans de la ville, adresses d'organismes officiels...) et procède éventuellement aux réservations (par exemple : location de voitures, places de théâtre...), en tenant compte de la législation en vigueur et des consignes de sa hiérarchie.

Il (elle) participe à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens.

Il (elle) assure les tâches administratives relatives au séjour des clients et enregistre les informations dans le système de suivi d'activité de l'établissement.

Il (elle) peut participer à la commercialisation des prestations proposées par l'établissement auprès d'une clientèle potentielle.

Par la qualité de son accueil et des services rendus aux clients, il (elle) contribue à la fidélisation de la clientèle.

Il (elle) saisit les facturations et enregistre les règlements à l'aide des outils mis en place par l'établissement, vérifie l'exactitude des données et clôture la journée d'exploitation.

Selon les consignes de sa hiérarchie, et à partir des éléments recueillis lors de l'activité quotidienne, il (elle) réalise les statistiques analytiques de l'activité de l'établissement, les statistiques demandées par le ministère du Tourisme et renseigne le tableau de bord de l'établissement

La pratique de l'anglais conversationnel et technique est nécessaire.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	10

Le (la) réceptionniste en hôtellerie exerce ses activités en face à face avec ses clients, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise. Il opère seul ou en équipe en zone d'accueil de l'établissement hôtelier où la station debout est communément requise.

Des périodes d'intense activité, entrecoupées par des périodes plus calmes caractérisent cet emploi et la simultanéité des demandes et des tâches sont pratique courantes.

Le contact avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ce cas, la pratique de l'anglais conversationnel et technique est nécessaire.

Il (elle) peut être soumis(e) à des objectifs de résultats.

Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est réglementé par l'établissement.

Habituellement, les horaires de travail sont décalés par roulement (avec ou sans coupure). Le travail le soir et la nuit, en fin de semaine et les jours fériés, sont habituels.

La rémunération peut comporter des avantages en nature (par exemple : repas, logement...).

Le travail saisonnier est aussi une des conditions de travail possibles pour ce poste.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

L'emploi/ métier est principalement accessible par un titre de niveau IV et III pour des personnes de niveau Baccalauréat et supérieur (par exemple : Baccalauréat, Mention Complémentaire Accueil Réception, BTH ou BTS hôtellerie, BTS Tourisme), qui souhaitent alors se perfectionner dans les domaines professionnels propres à cette activité.

Une expérience professionnelle dans le secteur du tourisme peut compenser l'absence de qualification, si elle se rapproche des activités liées à l'emploi, ou si elle est complétée par des stages de formation continue.

Langue : anglais conversationnel et technique à un niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

Le (la) réceptionniste travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique (par exemple : chef de brigade, de réception, gérant ou directeur).

Selon le type d'établissement, sa capacité et sa catégorie le champ d'intervention du (de la) réceptionniste peut varier selon les directives explicites de la direction.

Pour l'activité "Assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel, y compris en anglais", le réceptionniste est autonome dans l'exercice de son activité, tout en restant sous la responsabilité d'un hiérarchique, présent pendant la journée de travail. Quand il prend en charge la caisse, sa responsabilité est entière sur le fonds de caisse confié.

Pour l'activité "Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel", au poste de contrôleur de nuit, la prise de responsabilité est importante et une autonomie dont les limites, définies par des notes de service, peuvent aller jusqu'à représenter la direction de l'hôtel dans certains cas.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

Selon la taille de l'établissement, le (la) réceptionniste prend partiellement ou totalement en charge le client, y compris anglophone, de la réservation jusqu'au départ. En face à face ou à distance avec le client, il (elle) lui assure un accueil personnalisé, l'informe des tarifs et des services qui lui seront proposés au cours de son séjour. Il (elle) analyse et clarifie ses besoins pour les rapprocher de l'offre proposée par son entreprise. Son argumentation permet de les traiter en aidant le client dans sa décision et en contribuant aux objectifs de rentabilité.

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	11

Il (elle) se charge également de répondre à ses attentes en matière d'informations touristiques et pratiques locales, d'opération de caisse (par exemple : change, ...) et de réservations diverses dans le cadre de la réglementation en vigueur et des consignes de l'entreprise.

Le traitement des appels téléphoniques, la transmission des messages, du courrier, des fax, des mails font également partie de ses attributions auprès de la clientèle.

Il (elle) assure la promotion des prestations proposées par l'établissement et participe à la fidélisation des clients.

Il (elle) participe à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens.

Il (elle) aura à sa charge l'ensemble des tâches administratives relatives aux séjours des clients.

La réception se chargeant de la centralisation des informations, il (elle) devra vérifier l'exactitude des données enregistrées sur les comptes clients et procéder aux éventuels rectificatifs pour clôturer la journée d'exploitation.

Dans le cadre du suivi et de l'analyse de l'activité il (elle) devra tenir des statistiques journalières et établir un rapport d'activité.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Le contenu de son travail dépend de la capacité de l'établissement, de sa catégorie qui influent sur la taille de la " Brigade ".

La localisation de l'établissement modifie le type de clientèle et ses comportements spécifiques, ainsi que les conditions d'accueil.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS

AT2 - CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HÔTEL

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

Néant

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

Niveau IV

Evolution professionnelle:

- Chef de brigade
- Responsable des réservations
- Concierge
- Chef de réception
- Responsable Hébergement
- Attaché(e) Commercial(e)
- Assistant(e) de direction
- Directeur/ trice de l'hébergement
- Directeur/ trice d'hôtel

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	12

Date de création: 14/10/2003

Auteur: ALBERTINI christophe

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/09/2009

FET16 CODE DE LA FET: FET-0441-05

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	13

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

1 - ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y
COMPRIS EN ANGLAIS

2 - CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HÔTEL

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	14

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le réceptionniste reçoit les clients, y compris anglophones, en prenant en compte leurs spécificités et leurs demandes durant leur séjour dans l'établissement.

Il prend en charge les réservations de prestations en optimisant l'activité de l'hôtel et assiste le client durant son séjour.

Il clôture le compte client à son départ de l'établissement

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité représente le cœur du métier de réceptionniste en hôtellerie et se réalise essentiellement en première partie du process de l'exercice de l'emploi

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité se réalise généralement seul, mais peut se dérouler au sein d'une équipe, selon la catégorie et/ou la capacité de d'hôtel (1 à 10 personnes en moyenne), sous le contrôle d'un hiérarchique.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Cette activité est exercée sous la responsabilité d'un hiérarchique (par exemple : chef de brigade, chef de réception, gérant, directeur,...)

Le (la) réceptionniste est autonome dans les conditions normales d'exercice de son travail, tout en restant sous la responsabilité d'un hiérarchique, présent pendant la journée de travail.

Selon l'entreprise, le degré d'autonomie et de responsabilité peut être très varié.

Il (elle) doit assurer la sécurité des clients et de l'établissement.

Quand il (elle) prend en charge la caisse, sa responsabilité est entière sur le fonds de caisse confié.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le (la) réceptionniste accueille les clients, y compris anglophones, au comptoir de la réception d'un établissement hôtelier, au téléphone, ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise, en instaurant un climat de confiance et en maintenant constante une attitude de représentation de l'entreprise.

En tenant compte de leurs spécificités, il (elle) écoute leurs demandes, repère leurs besoins exprimés et implicites et reformule leurs attentes.

Il (elle) rapproche leurs requêtes de l'offre de prestations et des objectifs de rentabilité de l'établissement.

Il argumente sa proposition et après avoir vérifié les disponibilités, il (elle) saisit les réservations et renseigne le planning de réservation.

Il (elle) procède aux arrivées prévues et imprévues des clients et leur donne accès aux prestations qu'ils ont choisies en remédiant aux éventuels aléas.

Il (elle) informe les clients sur l'environnement touristique de l'établissement et apporte tout renseignement d'ordre pratique concernant le déroulement de leur séjour

Après avoir facturé les prestations consommées, vérifié les données saisies, soldé en encaissant les règlements et édité les factures, il (elle) procède également aux départs des clients.

Il (elle) met à jour les mouvements de clientèle sur les supports mis à disposition par l'entreprise et informe les services concernés.

Il (elle) assure la sécurité des biens, des personnes et de l'établissement.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	15

Cette activité s'exerce principalement en zone d'accueil de l'établissement en face à face ou à distance en utilisant les outils informatiques et multimédia.
 Elle nécessite une connaissance de l'anglais conversationnel et technique adapté aux circonstances.
 Elle comporte une variété de missions qui tient compte de la simultanéité et de la diversité des tâches et de la gestion des priorités.
 Elle nécessite également une éventuelle maintenance du logiciel hôtelier et du réseau en relation avec la " hot line " du fournisseur.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Cette activité est caractérisée par l'alternance d'intenses périodes de travail et de périodes de moindre affluence.
 Elle s'exerce principalement en station debout en utilisant les outils informatiques et multimédia.
 Le travail s'effectue par roulement en horaires décalés, en fin de semaine, les jours fériés, et éventuellement de nuit.
 Elle est soumise à des contraintes procédurales et de résultats.
 Elle peut éventuellement amener à des situations conflictuelles.
 Cette activité nécessite réactivité, rapidité d'exécution, adaptabilité et disponibilité, ainsi qu'une bonne résistance physique et nerveuse

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Le (la) réceptionniste en hôtellerie est en relation permanente avec :

- les clients (individuels ou groupe)
- les prestataires (entreprise, agence de voyages, ...)
- les différents services de son établissement (production, commercial, comptabilité, direction,...)
- les partenaires locaux (Office de Tourisme et Syndicat d'Initiative, hôtels limitrophes, fournisseurs de services,...)

Le (la) réceptionniste en hôtellerie développe un comportement adapté à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) concernant le développement durable et environnemental, la non discrimination et le handicap.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Néant

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C1 - Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités
- C2 - Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité
- C3 - Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas
- C4 - Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs
- C5 - Vendre les produits et services d'un l'hôtel en contribuant au développement de l'activité

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

13122 - RECEPTIONNISTE EN ETABLISSEMENT HOTELIER

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	16

Date de création: 27/08/2009

Auteur: ALBERTINI christophe

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/09/2009

FAT14 CODE DE LA FAT:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	17

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

CONTROLLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HÔTEL

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le (la) réceptionniste suit périodiquement l'activité de la réception, en prenant en compte les données statistiques et comptables de l'hôtel, pour renseigner le tableau de bord après exploitation des flux journaliers d'informations internes et externes de l'établissement

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est généralement réalisée en back office. Selon la taille et l'organisation de l'établissement, cette activité peut-être occupée à plein temps par le contrôleur de nuit ou " night auditor ".

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité se réalise généralement seul, mais peut se réaliser au sein d'une équipe selon la taille de l'établissement. Son contenu est mise en oeuvre à partir des consignes données par la hiérarchie qui exerce un contrôle à posteriori.

Elle se réalise essentiellement de nuit et/ou en dehors du flux des clients

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Cette activité est exercée généralement en autonomie, sous la responsabilité d'un hiérarchique (par exemple : chef de brigade, chef de réception, gérant, directeur...) qui n'est pas forcément présent dans les mêmes locaux.

Lorsqu'il travaille seul et de nuit, le (la) réceptionniste représente la direction de l'hôtel dans les situations normales de l'exercice de cette activité. Par délégation, il peut arriver que son degré d'autonomie devienne très important.

Il (elle) doit assurer la sécurité des clients et de l'établissement.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Pour assurer les opérations périodiques de contrôle et de suivi de l'activité de la réception (jour, semaine, mois, année), le (la) réceptionniste vérifie les comptes des clients en les rapprochant des relevés de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes dont il dispose.

Il (elle) remédie aux éventuels écarts en corrigeant, modifiant, complétant les données saisies. En utilisant les supports mis en place par l'établissement, il centralise ces données, clôture la journée d'exploitation et assure la sauvegarde et l'archivage des enregistrements.

Il (elle) réalise les statistiques analytiques, les statistiques demandées par le ministère du Tourisme et renseigne le tableau de bord de l'établissement.

Il (elle) prépare pour les différents services, les documents utiles au démarrage de la nouvelle journée d'exploitation.

Il (elle) assure la transmission de l'information au sein de son service, interservices, mais aussi auprès de ses clients et partenaires professionnels.

Il (elle) réalise les opérations de communication externe liées à l'activité de la réception et participe à la création de supports de promotion et de commercialisation simples, y compris en anglais.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Cette activité s'exerce principalement en back office en utilisant les outils informatiques et multimédia.

Elle nécessite une connaissance de l'anglais conversationnel et technique adapté aux circonstances.

Elle implique une prise en compte de l'activité de la réception sur les autres plages de travail et le respect des délais impartis.

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	18

Elle nécessite également une éventuelle maintenance du logiciel hôtelier et du réseau en relation avec la " hot line " du fournisseur.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Cette activité est caractérisée par des périodes de moindre affluence.

Elle s'exerce principalement en station assise prolongée en utilisant les outils informatiques et multimédia.

Le travail s'effectue principalement en horaires de nuit par roulement, en fin de semaine, les jours fériés, et éventuellement de jour.

Elle est soumise à des contraintes procédurales et de résultats.

Cette activité nécessite précision, concentration, rapidité d'exécution, rigueur, méthode ainsi qu'une bonne résistance physique et nerveuse

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Le (la) réceptionniste en hôtellerie est en relation permanente avec :

- les clients (individuels ou groupe)
- les prestataires (entreprises de transports, d'animations, agence de voyages)
- les différents services de son établissement (production, commercial, comptabilité, direction)
- les partenaires locaux (Office de Tourisme et Syndicat d'Initiative, hôtels limitrophes, fournisseurs de services)

Dans le cadre de cette activité, ces relations sont essentiellement basées sur l'utilisation de l'environnement multimédia.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie développe un comportement adapté à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) concernant le développement durable et environnemental, la non discrimination et le handicap.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Néant

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C6 - Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique

C7 - Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

13122 - RECEPTIONNISTE EN ETABLISSEMENT HOTELIER

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Néant

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009

Auteur: ALBERTINI christophe

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/09/2009

FAT14 CODE DE LA FAT:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	19

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités
- 2 - Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité
- 3 - Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas
- 4 - Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs
- 5 - Vendre les produits et services d'un l'hôtel en contribuant au développement de l'activité
- 6 - Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique
- 7 - Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	20

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Tout au long de leur séjour, le (la) réceptionniste accueille en face à face ou à distance (téléphone, Internet, Visio,...) les clients, y compris anglophones, en maintenant constante une attitude de représentation de l'entreprise.

Il (elle) crée un climat de confiance avec les clients, écoute et reformule leurs attentes, repère leurs besoins exprimés et implicites, en tenant compte de leurs spécificités.

Il (elle) participe à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens, par une vigilance constante à son environnement et intervient selon les procédures prescrites en cas d'urgence

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ou contraintes :

" Accueil en face à face et au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise

" Bruit ou ambiance sonore

" Disponibilité requise pour chaque client

" Eventuellement situations conflictuelles

" Périodes de forte et faible intensité de travail

" Plages horaires variables et très étendues

" Procédure de communication interservices

" Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

" Simultanéité des tâches : accueil physique, téléphonique ...

" Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

" Typologie de la clientèle

" Utilisation de l'outil informatique

Environnement Technique :

" Espace disponible

" Environnement bureautique et informatique

" Standard téléphonique

" Intranet

" Internet

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Délai de réponse adapté aux circonstances

Durée de la communication (face à face ou multimédia) adaptée aux circonstances

Fiabilité de la réponse transmise

Prise en compte de la spécificité des clients

Qualité de la communication

Résolution efficace de la requête

Respect de la procédure d'accueil mise en place par l'entreprise

Vérification de la satisfaction des clients

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Appliquer les procédures et les codes de l'entreprise

Assurer la sécurité des clients et de l'établissement

Communiquer avec un client anglophone

Gérer les conflits avec la clientèle

Gérer son stress

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	21

Maitriser les techniques de communication interpersonnelle
 Pratiquer les outils multimédia
 Travailler en multitâches
 Utiliser le standard téléphonique
 Utiliser internet et le Web.2
 Utiliser les techniques d'expression verbale et non verbale

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

La gestion du temps
 L'anglais niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
 L'environnement multimédia
 L'environnement informatique
 La communication interpersonnelle
 Langage verbal et non verbal
 Les consignes de sécurité d'un établissement recevant du public
 Les cultures de différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 Réglementation et législation spécifiques à la sécurité de l'établissement, des biens et des personnes
 Suite bureautique (traitement de texte,...)
 Typologie de clientèles
 L'offre de l'établissement

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Adaptabilité
 Autonomie
 Capacité d'attention
 Courtoisie
 Curiosité
 Diplomatie
 Discrétion
 Disponibilité
 Dynamisme
 Esprit collaboratif
 Esprit de synthèse
 Empathie
 Mémoire visuelle
 Méthodologie
 Travail en multitâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009
Auteur: ALBERTINI christophe
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	22

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le (la) réceptionniste prend les réservations des clients y compris anglophones, en face à face, par téléphone, ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'établissement hôtelier.

Il (elle) s'assure de la conformité des demandes de séjour avec les conditions habituelles et/ou particulières à l'hôtel et la législation en vigueur.

Il (elle) les analyse et les clarifie pour les rapprocher de l'offre proposée par son entreprise. Son argumentation permet de les traiter en aidant le client dans sa décision et en contribuant aux objectifs de rentabilité généraux et spécifiques de l'établissement (prise en compte des consignes de gestion de la tarification ("Yield Management").

Il (elle) vérifie les disponibilités, saisit les réservations sur les supports mis en place par l'établissement (par exemple : papier, logiciel hôtelier, logiciel dédié,...).

Il (elle) les actualise régulièrement et informe les autres services concernés.

Il (elle) renseigne le planning de réservation.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

"Bruit ou ambiance sonore

Complexité des modes de tarification et de réservation (" Yield Management ")

Objectifs liés au résultat

Prise de réservation en face à face et au téléphone ou avec l'aide de tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise

Procédure de communication interservices

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Saisies compréhensibles et exploitables par un tiers

Simultanéité des tâches

Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

Urgence de la requête

Utilisation des outils multimédia

Utilisation du logiciel de gestion hôtelière

Environnement Technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet

Logiciel hôtelier (plusieurs environnements possibles)

Papier / crayon

Standard téléphonique

Zone de rangement des dossiers papier

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Application de la gestion de la tarification ("Yield Management") en tenant compte des consignes de la hiérarchie

Durée de la mise en place de la procédure adaptée aux circonstances

Ensemble des saisies fiable et exploitable par un tiers

Proposition de solution(s) alternative(s) pertinentes

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	23

Exactitude des données tarifaires communiquées aux clients (par exemple : allotements, entreprises, groupes, séminaires résidentiels, individuels loisirs, individuels habitués), en cohérence avec la politique de l'établissement
 Pertinence de l'offre de services par rapport à la demande client
 Qualité de l'analyse des demandes des clients
 Renseignement fiable du planning de réservation prévisionnel sur l'outil informatique (ou manuscrit)
 Respect de la procédure réservation mise en place par l'entreprise
 Saisie effective des réservations de tout type de clients sur les supports (par exemple : manuscrits, informatiques) mis en place par l'entreprise
 Suivi des dossiers de réservation des clients (par exemple : modifications, annulations)

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Appliquer la politique de gestion de la tarification ("Yield Management") de l'établissement (logiciels ou interne à l'hôtel) dans le cadre de ses fonctions et attributions
 Techniques d'argumentation et de communication interpersonnelle
 Gérer le temps d'exécution
 Gérer les surréservations (surbooking)
 Maîtriser le mode opératoire interne de gestion des réservations (individuels, groupes, allotements, sociétés, etc.)
 Maîtriser les conditions de séjours à l'hôtel des clients (par exemple : individuels, clients habituels, entreprises, groupes, allotements, Tour Operator (organisateur de voyages))
 Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle
 Pratiquer les outils multimédia
 Suivre les situations de réservation de chaque dossier selon la législation en vigueur (par exemple : annulation, changement des conditions de séjour)
 Suivre l'occupation prévisionnelle selon les contrats (taux d'occupation)

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cultures des différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 L'anglais conversationnel niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
 L'environnement concurrentiel de l'entreprise
 L'environnement multimédia
 La législation en matière de contrats hôteliers (annulations, arrhes, sur réservation...)
 La communication interpersonnelle (type analyse transactionnelle ou programmation neurolinguistique)
 Le contrat hôtelier
 Les bases de la gestion de tarification (" Yield Management ")
 Les conditions générales de vente de l'établissement
 La loi de 1992 sur la vente de prestations touristiques (code du Tourisme)
 Les contrats spécifiques des prescripteurs
 Environnement relationnel de l'entreprise (relations clients/fournisseurs, etc)
 Suite bureautique (traitement de texte,...)
 Typologie de clientèles

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Autonomie
 Esprit collaboratif
 Esprit de synthèse

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	24

Méthodologie
Organisation
Précision
Rapidité d'exécution
Réactivité
Rigueur
Sens de l'organisation et du classement
Travail en multitâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009

Auteur: ALBERTINI christophe

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	25

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le (la) réceptionniste procède aux arrivées prévues et imprévues des clients, y compris anglophones, en leur donnant accès aux prestations qu'ils ont choisies et en leur remettant les documents d'accueil.

Il (elle) procède également au départ des clients, y compris en anglais : après avoir facturé les prestations, il (elle) vérifie avec eux l'exactitude des données saisies, solde ensuite les factures, les clôture et les édite.

Il effectue les opérations de règlement des factures clients par tout moyen en respectant les consignes de l'établissement: espèces, chèques, cartes bancaires, devises étrangères, paiement à terme, ...

Il (elle) effectue les opérations de change de devises étrangères.

Il (elle) traite les éventuels aléas : imprévus, sur réservation, délogements, réclamations, litiges.

Il (elle) enregistre les mouvements de clientèle sur les supports mis à disposition par l'entreprise et en informe les services concernés.

Il (elle) participe à l'archivage des documents liés aux opérations d'arrivées et de départs des clients.

Il (elle) met en œuvre les outils qualité de l'entreprise (exemple : questionnaire de satisfaction).

Il (elle) contribue à fidéliser la clientèle de par le climat relationnel qu'il (elle) instaure et de par les outils mis en place au sein de l'entreprise.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

Bruit ou ambiance sonore

Complexité des modes de tarification et de réservation (" Yield Management ")

Eventuellement situations conflictuelles

Face à face client

Objectifs liés au résultat

Procédure de communication interservices

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Saisies compréhensibles et exploitables par un tiers

Simultanéité des tâches

Sur-location

Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

Utilisation des outils multimédia

Utilisation du logiciel de gestion hôtelière

Environnement Technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet

Logiciel hôtelier (plusieurs environnements possibles)

Papier / crayon

Standard téléphonique

Zone de rangement des dossiers papier

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	26

Application de la gestion de la tarification ("Yield Management") en tenant compte des consignes de la hiérarchie
 Mise en place des procédures dans le temps imparti
 Efficacité en cas de litige, de réclamation ou de modification de conditions de séjour
 Enregistrement effective des arrivées et des départs sur l'outil de gestion hôtelière utilisé par l'établissement
 Ensemble des saisies fiable et exploitable par un tiers
 Exactitude des données tarifaires communiquées au client, de l'arrivée jusqu'au départ, en cohérence avec la politique de l'établissement
 Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle
 Présentation des outils de fidélisation mis en place par l'entreprise
 Renseignement fiable du planning de réservation et du planning d'occupation sur l'outil informatique (ou manuscrit) en cas de changement de condition de séjour à l'arrivée
 Respect de la procédure d'arrivée mise en place par l'entreprise
 Respect de la procédure de délogement mise en place par l'entreprise
 Respect de la procédure de départ mise en place par l'entreprise
 Respect des éventuels objectifs de résultat fixés par la hiérarchie
 Vérification de la satisfaction des clients

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Etablir et/ou corriger une facture
 Gérer le temps d'exécution
 Gérer les réclamations et litiges
 Maîtriser l'argumentaire de vente des produits de l'hôtel en français et en anglais
 Maîtriser les fonctionnalités du logiciel hôtelier
 Maîtriser les opérations de caisse, de change
 Maîtriser les techniques d'accueil
 Mettre en œuvre les procédures de délogement interne ou externe et réaliser le suivi
 Appliquer les consignes de gestion de la tarification ("Yield Management") de l'établissement
 Pratiquer les outils multimédia
 Suivre les modes opératoires internes des arrivées et des départs (préparations des arrivées prévues, des départs prévus, etc.)
 Utiliser internet

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cultures des différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 Anglais conversationnel niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
 L'environnement concurrentiel de l'entreprise
 L'environnement multimédia
 Les techniques d'accueil
 La législation en matière de contrats hôteliers (annulations, arrhes, comptes d'attente, sur réservation, " no show "...) et l'établissement de factures
 Techniques de communication interpersonnelles (type analyse transactionnelle ou programmation neurolinguistique)
 Le change de devises
 Les bases de la gestion de la tarification ("Yield Management")
 Les partenaires de l'entreprise
 Suite bureautique (traitement de texte,...)
 Typologie de clientèles

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	27

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Adaptabilité
Aisance relationnelle
Autonomie
Diplomatie
Esprit collaboratif
Méthodologie
Organisation
Précision
Rapidité d'exécution
Réactivité
Rigueur
Travail en multitâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009

Auteur: ALBERTINI christophe

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	28

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le (la) réceptionniste répond aux demandes d'informations pratiques ou touristiques locales des clients, y compris anglophones, avant leur arrivée et durant leur séjour.

Il (elle) utilise les moyens de communication mis en place par l'entreprise.

Il (elle) informe, analyse, clarifie les besoins des clients et les conseille sur l'environnement touristique et pratique de l'établissement, soit à partir d'outils réalisés par l'hôtel (par exemple : cahier de conciergerie), soit à partir de données fournies par des Organismes spécialisés (par exemple : office du tourisme).

Il (elle) peut réserver une prestation dans le cadre dans la réglementation en vigueur et des consignes de l'entreprise

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

Bruit ou ambiance sonore

Disponibilité requise pour chaque client

Environnement touristique de l'hôtel

Face à face client, téléphone, ou tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise

Procédure de communication interservices

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Saisies compréhensibles et utilisables par un tiers

Simultanéité des tâches

Sources d'information exploitables dans l'établissement

Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

Typologie de la clientèle

Urgence de la requête

Utilisation de l'outil informatique

Environnement Technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet

Papier / crayon

Standard téléphonique

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Efficacité et rapidité dans l'utilisation des moyens d'information

Identification précise du client

Personnalisation de la relation avec chaque client

Pertinence de la réponse apportée par rapport à la demande

Précision et fiabilité des informations fournies

Prise en compte des contraintes des clients

Proposition de prestations complémentaires

Qualité de l'analyse des demandes des clients

Respect des consignes de l'établissement

Vérification de la satisfaction des clients

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Assurer la sécurité des clients et de l'établissement.

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	29

Faire une veille permanente sur les activités et événements internes de l'hôtel et sur les activités et événements locaux ou externes (par exemple : foires, conventions, grèves, météo,...) qui ont une incidence sur l'activité de l'hôtel et de la réception en particulier.
 Gérer le temps d'exécution
 Maîtriser l'environnement géographique d'un établissement (exemple : accès, transports)
 Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle
 Pratiquer les outils multimédia
 Proposer, reformuler, renseigner
 Utiliser les sources d'informations sur les activités de loisirs et culturelles environnantes.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Cultures des différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 La communication interpersonnelle
 L'environnement multimédia
 Lecture de plans et cartes touristique
 Connaissances touristiques de bases (culture, faune, flore, loisirs, ...)
 La conciergerie
 Le code du Tourisme et la réglementation du commerce
 Les Organismes spécialisés dans l'information touristique et pratique locale
 Les techniques d'accueil
 Suite bureautique (traitement de texte, tableur...)
 Typologie de clientèles
 L'anglais conversationnel niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Aisance relationnelle
 Autonomie
 Curiosité
 Esprit collaboratif
 Esprit de synthèse
 Méthodologie
 Organisation
 Précision
 Réactivité
 Travail en multitâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009
Auteur: ALBERTINI christophe
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	30

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Vendre les produits et services d'un l'hôtel en contribuant au développement de l'activité

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le (la) réceptionniste assure la promotion et la vente aux clients y compris anglophones, des produits et services principaux (hébergement et petits déjeuners) et annexes (restauration, loisirs, bien être, ...) proposés par l'établissement hôtelier, en face à face, par téléphone, ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'établissement hôtelier.

En prenant en compte les consignes de sa hiérarchie, il (elle) met en place un argumentaire commercial destiné à satisfaire leurs besoins.

Il (elle) attire l'attention, suscite l'intérêt du client et propose des prestations complémentaires afin de développer le chiffre d'affaires réalisé par l'établissement.

Il (elle) vérifie l'adéquation de son offre à la demande des clients en reformulant ses propositions.

Il (elle) s'assure de l'enregistrement des prestations vendues sur les supports mis en place par l'entreprise (par exemple : informatique, manuscrit...) et veille au suivi du règlement

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

Bruit ou ambiance sonore

Disponibilité requise pour chaque client

Eventuellement obligation(s) de résultat(s)

Face à face client, téléphone, ou tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise

Procédure de communication interservices

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Saisies compréhensibles et exploitables par un tiers

Simultanéité des tâches

Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

Typologie de la clientèle

Utilisation de l'outil informatique

Environnement Technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet

Papier / crayon

Standard téléphonique

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Taux de captation de la clientèle conforme aux objectifs

Enregistrement effectif des prestations vendues

Ensemble fiable des saisies et exploitable par un tiers

Offre adaptée aux besoins des clients

Prestations complémentaires proposées adaptées aux contraintes des clients

Propositions de prestations complémentaires

Qualité de l'argumentaire mis en place

Respect des consignes de l'établissement

Respect et prise en compte des objectifs de l'entreprise

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	31

Gérer le temps d'exécution
 Maîtriser l'utilisation des supports de facturation mis en place dans l'entreprise
 Maîtriser le process technique de vente : questionnement, reformulation, argumentation, traitement des éventuelles objections, conclusion de la vente
 Maîtriser les conditions générales de vente de l'établissement
 Maîtriser les opérations de caisse, de change
 Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle
 Pratiquer les outils multimédia
 Prise en compte du Code du Tourisme et des contraintes juridiques et réglementaires du commerce
 Utiliser le Web.2 pour contribuer à promouvoir les prestations de l'établissement

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Code du Tourisme (en particulier la législation en matière de contrats avec des partenaires touristiques)
 Règlementation commerciale
 Cultures des différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 Anglais conversationnel de niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
 Bases de gestion de la tarification ("Yield Management")
 Techniques de vente
 Techniques de communication interpersonnelles (type analyse transactionnelle ou programmation neurolinguistique)
 Principaux partenariats touristiques de l'environnement local de l'établissement
 Principes de base du marketing
 Typologie de clientèles touristiques d'affaires, de loisirs et de bien-être

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Aisance relationnelle
 Aptitude à la négociation commerciale
 Autonomie
 Curiosité
 Ecoute active
 Empathie
 Esprit collaboratif
 Esprit de synthèse
 Ethique
 Méthodologie
 Organisation
 Précision
 Pugnacité
 Réactivité
 Travail en multitâches

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009

Auteur: ALBERTINI christophe

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	32

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	33

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A partir des éléments comptables ou opérationnels de l'établissement (par exemple : notes de restaurant, de bar, relevés de consommation minibar,...) le (la) réceptionniste vérifie que le chiffre d'affaires et les recettes sont enregistrés sur le(s) compte(s) client(s).

Il (elle) vérifie l'exactitude des saisies en tenant compte des différents segments de clients, de la nature des contrats (par exemple : contrat société, contrat d'allotement,...) et des consignes dont il dispose.

Il (elle) réalise les rapprochements avec les relevés des chiffres d'affaires par point de vente et les rapports de caisse en remédiant aux éventuels écarts sur les comptes concernés.

Il centralise les données sur les supports mis en place par l'entreprise (par exemple : logiciel hôtelier, main courante manuscrite,...).

En fonction des consignes de sa hiérarchie et à partir des éléments recueillis lors de l'activité quotidienne, il (elle) réalise les statistiques analytiques, les statistiques demandées par le ministère du Tourisme et renseigne le tableau de bord de l'établissement.

Il (elle) clôture quotidiennement la journée d'exploitation.

Il (elle) procède à la sauvegarde et à l'archivage des données.

Il (elle) met à jour et prépare pour les différents services, les documents utiles pour débiter la nouvelle journée d'exploitation (par exemple : liste des départs, des petits-déjeuners, des réveils, factures des départs matinaux,...).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

Horaires de nuit fréquents

Potentialités du logiciel hôtelier

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Travail en autonomie

Travail en back office

Utilisation de l'outil informatique

Environnement Technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet

Logiciel hôtelier (plusieurs environnements possibles)

Papier / crayon

Standard téléphonique

Zone de rangement des dossiers papier

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Caisse exacte

Comptes clients mis à jour de manière fiable et exacte

Concordance des chiffres d'affaires des différents points de vente avec les comptes clients

Main courante réalisée avec exactitude

Réalisation de la clôture de la journée d'exploitation dans les temps impartis

Réalisation des statistiques demandées par l'entreprise

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	34

Etablir et/ou corriger une facture
 Gérer le temps d'exécution
 Maîtriser le logiciel hôtelier
 Maîtriser les opérations de caisse
 Pratiquer les outils multimédia
 Respect des règles et procédures spécifiques de l'entreprise
 Utiliser les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'entreprise
 Utiliser les supports de facturation mis en place par l'entreprise

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les différents modes de paiements
 Les opérations de changes
 L'environnement multimédia
 La législation en matière de contrat hôtelier et l'établissement de factures
 Les contrats spécifiques des prescripteurs
 Les débiteurs divers
 Les différents ratios et indices statistiques utilisés par l'entreprise
 Les documents supports d'analyse de l'activité de l'entreprise
 Les prestations proposées par l'établissement et leurs tarifs
 Suite bureautique (traitement de texte,...)
 Typologie des clients

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Autonomie
 Concentration
 Esprit collaboratif
 Implication
 Méthode
 Organisation
 Précision
 Rigueur

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009
Auteur: ALBERTINI christophe
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 31/08/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	35

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le (la) réceptionniste participe à la création d'un flux d'informations internes et externes lié aux activités de l'établissement hôtelier, y compris en anglais, en utilisant les moyens de communication mis en place par l'entreprise.

Il (elle) assure le passage des informations au sein de son service, mais aussi participe à la communication interservices.

Il (elle) réalise les opérations de communication externe liées à l'activité de la réception (par exemple : information sur les prestations, confirmation de réservation, demande d'arrhes, accusé de réception,...).

Il (elle) est amené(e) à continuer le suivi des débiteurs divers en informant les clients de l'état de leur dossier.

Il (elle) participe à la création de supports de promotion et de commercialisation simples (par exemple : " affichettes promotionnelles (flyer), mailing de prospection commerciale,...)

Il (elle) prend également en charge la gestion et le suivi du courrier et des messages des clients y compris anglophones.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Conditions et/ ou contraintes :

Procédure de communication interservices

Respect des procédures internes et des consignes de la hiérarchie

Saisies compréhensibles et exploitables par un tiers

Travail en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique

Travail en back office

Typologie de la clientèle

Urgence des requêtes

Utilisation de l'outil informatique

Environnement technique :

Environnement bureautique et informatique

Espace disponible

Internet, intranet

Logiciel hôtelier (plusieurs environnements possibles)

Papier / crayon

Standard téléphonique

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Communication externe adaptée aux circonstances

Exactitude et fiabilité des informations transmises

Information(s) transmise(s) dans les temps impartis

Qualité de la communication inter et intra services

Qualité des supports de communication utilisés

Respect des consignes de la hiérarchie et des procédures de l'établissement

Saisies fiables et exploitables par un tiers

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Communiquer avec un client, y compris anglophone

Créer des supports de communication commerciaux simples

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	36

Gérer le temps d'exécution
 Maîtriser le logiciel hôtelier
 Maîtriser les procédures de communication de l'hôtel
 Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle
 Pratiquer les outils multimédia
 Respect des règles et procédures spécifiques de l'entreprise
 Savoir repérer son poste et ses fonctions sur l'organigramme de l'établissement
 Utiliser le Web.2 pour la promotion de l'établissement

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Code du Tourisme (en particulier loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours) et réglementation du commerce
 Cultures des différents types d'entreprises (hôtel, chaîne, groupe)
 L'anglais conversationnel niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
 L'environnement multimédia
 L'organigramme opérationnel et fonctionnel de l'établissement
 La correspondance commerciale
 La responsabilité de l'hôtelier
 Le contrat hôtelier
 Les bases de la communication graphique
 Les principes de base du marketing
 Suite bureautique (traitement de texte,...)
 Typologie de clientèles touristiques
 Promotion par le WEB 2 (Blogs, forums de discussion, ..)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

pm

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Aisance relationnelle
 Autonomie
 Curiosité
 Discrétion
 Esprit collaboratif
 Méthodologie
 Organisation
 Réactivité
 Sens des responsabilités

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

pm

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 27/08/2009
Auteur: ALBERTINI christophe
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 01/09/2009

FC10 CODE DE LA FC:

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	37

Annexe 1

Tableau synoptique des Activités et des Compétences associées du Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie

		Activité Type n°1 ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS AU SEIN D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER, Y COMPRIS EN ANGLAIS	Activité Type n°2 CONTROLLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION AU SEIN D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER
Comp 1.	Accueillir les clients à la réception d'un hôtel en tenant compte de leurs spécificités	×	
Comp 2.	Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières en contribuant aux objectifs de rentabilité	×	
Comp 3.	Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en prenant en compte les aléas	×	
Comp 4.	Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs	×	
Comp 5.	Vendre les produits et services aux clients d'un hôtel, en contribuant à développer son activité	×	
Comp 6.	Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique		×
Comp 7.	Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception d'un hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais		×

Annexe 2

Tableau de rapprochement AFPA / ANPE

AFPA – Réceptionniste en hôtellerie	ANPE/ ROME 13 122 Réceptionniste (hôtel)
<p>Activité Type 1 : ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS AU SEIN D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER, Y COMPRIS EN ANGLAIS</p> <p>Accueillir les clients à la réception d'un hôtel en tenant compte de leurs spécificités</p> <p>Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières en contribuant aux objectifs de rentabilité</p> <p>Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel en remédiant aux éventuels aléas</p> <p>Assister le client d'un hôtel dans l'organisation de ses déplacements et loisirs</p> <p>Vendre les produits et services aux clients d'un hôtel, en contribuant à développer son activité</p>	<p>Compétences techniques de bases (CTB)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir différents types de clientèle (individuels, groupes,...) (CTB-1) - Effectuer les réservations, enregistrer les arrivées et les départs (CTB-2) - Renseigner la clientèle sur les conditions de séjour (tarifs, prestations et services annexes, ...) (CTB-3) - Proposer et vendre les prestations (CTB-4) - Rechercher, actualiser, lire et interpréter différents supports d'information pour renseigner la clientèle (CTB-5) <p>Compétences Associées (CA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer dans plusieurs langues étrangères (l'anglais en particulier) (CA-1) - Connaître les habitudes des différents types de clientèle (CA-2) - Connaître les activités culturelles, sportives et touristiques locales et régionales (CA-3) - Savoir utiliser les matériels bureautiques et télématiques (CA-4) <p>Capacités liées à l'emploi (CLE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à une clientèle variée (CLE-1) - Se montrer disponible et à l'écoute des clients (CLE-2) - Organiser méthodiquement son travail (CLE-3) - Faire preuve de mémoire auditive et visuelle (CLE-4) - Repérer simultanément des situations ou des événements ponctuels (CLE-5) <p>Activités Spécifiques (AS)</p> <p><u>Activités exercées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenue du standard (AS-1) - Installation des clients (AS-2) - Opération de change de monnaies étrangères (AS-3) - Vente du produit « boutique » (AS-4) <p><u>Responsabilités exercées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planification des réservations et de l'occupation des chambres (AS-8)
<p>Activité Type 2 : CONTROLLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D UN HOTEL</p>	<p>Compétences techniques de bases (CTB)</p> <p>Compétences Associées (CA)</p>

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	39

<p>Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique</p> <p>Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception, en utilisant différents médias y compris en anglais</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir utiliser les matériels bureautiques et télématiques (CA-4) <p>Capacités liées à l'emploi (CLE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser méthodiquement son travail (CLE-3) - Faire preuve de mémoire auditive et visuelle (CLE-4) <p>Activités Spécifiques (AS)</p> <p><u>Activités exercées :</u></p> <p><u>Responsabilités exercées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenue des feuilles de situation, statistiques, comptabilité journalière, main-courante (AS-5) - Encaissement des notes et contrôle des paiements en différés (AS-6)
---	---

	Code Produit	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	09664.1	REAC	V2	16/10/2003	01/08/2009	40

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	8.7	07/04/2009	01/09/2009	42/43

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."

association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi