



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

## RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Libellé réduit: RH
Code titre: TP-00379
Type de document: Guide RC
Version: 8.7
Date de validation: 07/04/2009
Date de mise à jour: 03/09/2009

# RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

## *Référentiel de Certification*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	2/29

**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 Orleans-Olivet

MENUEL Isabelle RHONE ALPES Lyon-Saint Priest

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

Laurence GARCERA

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	3/29

# **CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**

## **RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	4/29

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE  
DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
"RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 17/08/2004

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 01/08/2009

**Niveau:** IV

**Code de la nomenclature NSF:** 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

**Code du titre:** TP-00379

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

- ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS
- CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HÔTEL

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	5/29

**RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:****Définition et description de l'emploi-type visé:**

Le réceptionniste en hôtellerie accueille tout type de clients d'un établissement hôtelier et leur vend les prestations hôtelières propres à l'établissement. Il les informe sur leur environnement touristique. Il assure les tâches administratives relatives au séjour du client.

Il contrôle le suivi des données comptables et commerciales relatives à l'activité de l'hôtel, généralement la nuit.

il travaille seul ou en équipe, souvent derrière une " banque " de réception, en zone d'accueil de l'hôtel. La station debout est communément requise.

L'alternance de périodes d'intense activité et de périodes plus calmes caractérisent cet emploi et la simultanéité des demandes est pratique courante.

Des horaires décalés (soirs et nuits), le travail en fin de semaine et les jours fériés, par roulement sont habituels.

**Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:**

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique (chef de brigade, de réception, gérant ou directeur).

Selon le type d'établissement, sa capacité et sa catégorie le champ d'intervention du réceptionniste peut varier selon les directives explicites de la direction : il peut se voir attribuer des fonctions de caissier ou de contrôleur de nuit, fonctions qui par elles mêmes demandent une prise de responsabilité importante et une autonomie dont les limites sont définies par des notes de service.

Il est fréquent de constater que les activités de Réceptionniste peuvent se compléter par des activités concomitantes telles que le service des petits déjeuners, le bar ou le contrôle de chambres.

Environnement technologique :

Il utilise l'outil informatique au quotidien et maîtrise l'utilisation d'un logiciel hôtelier de réception, d'un traitement de texte et d'un tableur ; il travaille également avec les outils des Technologie de l'Information et de la Communication (fax, mël, internet, systèmes globaux de distribution GDS)

**RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:****ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS**

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	6/29

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

- Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique
- Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais

**COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:**

Néant

**RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:**

Critères d'appréciation pour l' activité 1 " ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HÔTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS" :

Critères et Seuils requis :

- Accueil adapté à la profession et gérant les priorités de travail
- Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
- Argumentaire de vente construit, adapté et convaincant
- Atteinte des objectifs fixés par l'établissement
- Cohérence entre l'offre et la demande du client
- Conformité aux législations spécifiques en vigueur
- Délai de mise en place des procédures adapté aux circonstances
- Fiabilité et exactitude des informations transmises
- Prise en compte de la spécificité des clients
- Respect des procédures d'Accueil de l'établissement
- Respect et application des consignes de l'établissement
- Saisie des données fiables et exploitables sur les supports mis en place par l'établissement
- Satisfaction des clients significative
- Atteinte du Taux de ventes additionnelles
- Ventes matérialisées selon les objectifs

Indicateurs:

- Accueil, écoute des clients
- Analyse des demandes des clients
- Argumentaire
- Communication y compris en anglais
- Consignes de l'établissement
- Eventuels objectifs de résultat fixés par la hiérarchie
- Informations transmises aux clients
- Litige, réclamation
- Mise en place de la politique de fidélisation de l'établissement
- Mise en place des procédures (face à face ou multimédia)
- Mouvements comptables sur les comptes clients
- Objectifs de l'entreprise
- Prestations complémentaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	7/29

- Priorité des tâches
- Prise en charge des clients
- Prise en compte de la spécificité des clients
- Prise en compte des consignes de gestion de la tarification (" Yield Management ")
- Proposition de l'offre
- Résolution de la requête
- Saisie des données
- Satisfaction des clients
- Sécurité des biens et des personnes
- Suivi des clients (par exemple : modifications, annulations)
- Utilisation des supports de gestion de l'activité de la réception

Critères d'appréciation pour l'activité 2 " CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HÔTEL " :

Critères et Seuils requis :

- Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
- Conformité aux législations spécifiques en vigueur
- Délais des tâches adaptés aux circonstances
- Fiabilité et exactitude des informations transmises en interne et externe
- Respect et application des consignes de l'établissement
- Saisie des données fiables et exploitables sur les supports d'analyses et de gestion mis en place par l'établissement

Indicateurs::

- Clôture de la journée d'exploitation
- Communication à l'externe y compris en anglais
- Communication inter et intra services
- Consignes de l'établissement
- Contrôle des données
- Gestion des comptes clients
- Information(s) transmise(s)
- Main courante
- Mouvements comptables sur les comptes clients
- Saisie des données
- Statistiques analytiques et opérationnelles demandées par l'établissement
- Supports de communication
- Tableau de bord
- Utilisation des supports de gestion de l'activité de la réception

## **RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:**

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	8/29



**2°) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

**3°) Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

**RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:****Epreuve de synthèse:****1°) l'objet de l'épreuve de synthèse**

L'objet de l'épreuve de synthèse :

Il s'agit d'une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée basée sur l'évaluation par le jury des opérations d'accueil, de séjour et de départ des clients, y compris anglophones, réalisée par le candidat à la réception d'un établissement hôtelier réel ou fictif et d'un questionnaire sur le suivi technique de l'activité de la réception.

**2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse**

Locaux et moyens matériels: l'épreuve nécessite la mise en place d'une zone d'accueil type comptoir de réception équipée au minimum de matériel informatique et multimédia adaptés (ordinateur, périphériques, logiciel professionnel de gestion hôtelière, suite bureautique, Internet, fax, ...), d'un téléphone permettant de recevoir et d'émettre des appels, de fac-similés de documents professionnels de réservations/vente, et de documentation d'ordre touristique.

Le jury dispose d'une salle séparée pour étudier les preuves complémentaires et mener le questionnaire technique individuel du candidat

Le jury de professionnels, au nombre de 2 minimum dont l'un au moins des membres s'exprime en anglais au niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), aura à sa disposition le Dossier Technique d'Evaluation (DTE) Titre jury comprenant :

- Le but de l'évaluation
- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation pour chaque candidat

Chaque candidat recevra le Dossier Technique d'Evaluation (DTE) Titre Candidat comprenant :

- Le but de l'évaluation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	9/29

- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation

Le jury de professionnels et le candidat ont à leur disposition le Référentiel de Certification et le Référentiel Emploi Activités Compétences du Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie

### 3°) Les modalités de réalisation

Le (la) candidat, à la réception, est sollicité(e) en face à face et/ou à distance (téléphone, internet, Visio,...) par les membres du jury qui jouent le rôle de clients (dont l'un anglophone) d'un établissement hôtelier, dans des situations types, à l'aide de scénarii qui leurs sont proposés.

Le (la) candidat(e) accueille simultanément les clients en français et en anglais, avec une tenue et un comportement adaptés aux contextes. Il (elle) gère les priorités lors de cette situation d'accueil.

Il (elle) définit activement les besoins des clients, traite leur(s) demande(s) ou leur(s) réclamation(s), construit sa réponse, recherche les prestations adaptées, les disponibilités et toute solution pertinente selon les demandes du client, en utilisant les logiciels professionnels spécifiques et la documentation appropriée à sa disposition.

Il (elle) apporte de façon autonome une (des) réponse(s) dans des délais adaptés au contexte, selon le respect des consignes qui lui sont données et de la législation en vigueur.

Pour évaluer la pratique de la langue anglaise, le membre anglophone du jury joue le rôle d'un client anglophone pendant la mise en situation.

En cas d'impossibilité pour le jury de s'exprimer en anglais au niveau demandé dans l'emploi, l'organisateur de la session peut avoir fait appel à un tiers anglophone pratiquant l'Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), non impliqué dans l'accompagnement ou le parcours de formation, pour jouer le rôle de client anglophone en présence du jury.

Durée de la mise en situation professionnelle: 45 mn maximum

Le questionnement technique, d'une durée de 45 mn maximum, permet au jury de compléter l'observation et l'évaluation des compétences mises en œuvre par le candidat dans les opérations d'accueil, de séjour et de départ des clients et de suivi technique de ces opérations, ainsi que les preuves de sa pratique professionnelle

**Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 1h30**

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	10/29

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

Les preuves de la pratique professionnelle du candidat contenu dans le Dossier de Synthèse du candidat sont examinées par le jury pendant 30 mn hors de sa présence et servent de base au questionnement technique

Le DSPP doit mettre en valeur l'ensemble des compétences du titre.

L'activité 2 n'étant pas observable en totalité lors de l'épreuve de synthèse, il y a obligation de vérifier la maîtrise des compétences 7 et 8, par questionnement et à partir de toutes preuves jugées recevables par le jury.

Exemples de preuves recevables :  
copies de :

- Fiche de réservation
- Planning de réservation, d'occupation
- Listing des réservations, arrivées, départs
- Fiche message
- Facture
- Bordereau de change
- Feuille, rapport de caisse
- Fiche cardex, dossier conciergerie
- Main-courante
- Feuille de situation
- Tableau de bord
- Rapport des transactions (chiffres d'affaires & encaissements)
- Rapport de segmentation (chiffres d'affaires, nationalités)
- Dossier de suivi débiteurs divers
- Courriers commerciaux, y compris en anglais
- Notes de service

## **RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):**

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

Le DSPP doit mettre en valeur l'ensemble des compétences du titre.

L'activité 2 n'étant pas observable en totalité lors de l'épreuve de synthèse, il y a obligation de vérifier dans l'entretien la maîtrise des compétences 7 et 8, par questionnement et à partir du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP) et de toute preuve jugée recevable.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	11/29

Preuves recevables :

Copies de :

- Fiche de réservation
- Planning de réservation, d'occupation
- Listing des réservations, arrivées, départs
- Fiche message
- Facture
- Bordereau de change
- Feuille, rapport de caisse
- Fiche cardex, dossier conciergerie
- Main-courante
- Feuille de situation
- Tableau de bord
- Rapport des transactions (chiffres d'affaires & encaissements)
- Rapport de segmentation (chiffres d'affaires, nationalités)
- Dossier de suivi débiteurs divers
- Courriers commerciaux, y compris en anglais
- Notes de service

Durant l'entretien, le jury devra aussi vérifier

- L'aptitude du candidat à se situer dans un environnement professionnel varié, où l'exercice de ses compétences peut être adapté aux circonstances

- La compréhension globale de son métier et de son appartenance professionnelle

**Durée de l'entretien:** 0h45

## **RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:**

### **Protocole d'intervention propre au titre:**

Le jury sera présent en permanence durant la session de validation du candidat.

Le Jury s'assure que le candidat s'est bien approprié l'environnement et qu'il a bien intégré le fonctionnement spécifique des matériels nécessaires à la mise en situation professionnelle.

Le jury n'intervient pas lors de la mise en situation sauf pour la passation des consignes et donner des éclaircissements sur le déroulement de l'épreuve en début de session.

Le jury est tenu au secret professionnel en ce qui a trait aux informations communiquées par le candidat lors de l'entretien.

### **Conditions particulières de composition:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	12/29

L'épreuve de synthèse et l'entretien seront menés et évalués par un même jury d'au moins 2 professionnels du secteur d'activité de l'hébergement, ayant une expérience avérée en réception dans un établissement hôtelier (réceptionniste, chef de brigade, chef de réception) et utilisant régulièrement l'anglais conversationnel et technique au niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) , demandé dans l'emploi dans le cadre de leur activité.

**RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 14/10/2003**Auteur:** ALBERTINI christophe**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 03/09/2009**RCT12 CODE DU RCT:** RCT-0441-05

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	13/29

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	14/29

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

**Code du certificat:** CP-001563

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE (T 04 sous-secteur Hôtellerie - Restauration)

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

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

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 correspondantes, 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

#### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	15/29

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

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

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

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Critères et Seuils requis :

- Accueil adapté à la profession et gérant les priorités de travail
- Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
- Argumentaire de vente construit, adapté et convaincant
- Atteinte des objectifs fixés par l'établissement
- Cohérence entre l'offre et la demande du client
- Conformité aux législations spécifiques en vigueur
- Délai de mise en place des procédures adapté aux circonstances
- Fiabilité et exactitude des informations transmises
- Prise en compte de la spécificité des clients
- Respect des procédures d'Accueil de l'établissement
- Respect et application des consignes de l'établissement
- Saisie des données fiable et exploitable sur les supports mis en place par l'établissement
- Satisfaction des clients exprimée significativement
- Atteinte du Taux de ventes additionnelles
- Ventes matérialisées selon les objectifs

Indicateurs

- Accueil, écoute des clients
- Analyse des demandes des clients
- Argumentaire
- Communication y compris en anglais
- Consignes de l'établissement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	16/29



- Eventuels objectifs de résultat fixés par la hiérarchie
- Informations transmises aux clients
- Litige, réclamation
- Mise en place de la politique de fidélisation de l'établissement
- Mise en place des procédures (face à face ou multimédia)
- Mouvements comptables sur les comptes clients
- Objectifs de l'entreprise
- Ventes de prestations complémentaires
- Priorisation des tâches
- Prise en charge des clients
- Prise en compte de la spécificité des clients
- Prise en compte des consignes de gestion de la tarification (" Yield Management ")
- Proposition de l'offre
- Résolution de la requête
- Saisie des données
- Satisfaction des clients
- Sécurité des biens et des personnes
- Suivi des clients (par exemple : modifications, annulations)
- Utilisation des supports de gestion de l'activité de la réception

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	17/29

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h30	Mise en situation réelle ou reconstituée (45 minutes maximum) Questionnement technique (45 minutes maximum) Le binôme d'évaluateurs devra vérifier que le (la) candidat(e) s'est familiarisé(e) avec les locaux et les différents outils de travail.
Présentation de preuves	30mn	Le binôme d'évaluateurs évalue les preuves de la pratique professionnelle du candidat en dehors de la présence de celui ci
Entretien (pour CCS)	0	néant

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée basée sur l'évaluation par le binôme d'évaluateurs des opérations d'accueil, de séjour et de départ des clients, y compris anglophones, par le candidat à la réception d'un établissement hôtelier réel ou fictif et d'un questionnement sur le suivi technique de l'activité de la réception et les preuves de la pratique professionnelle du candidat.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Locaux et moyens matériels: l'épreuve nécessite la mise en place d'une zone d'accueil type comptoir de réception équipée au minimum de matériel informatique et multimédia adaptés (ordinateur, périphériques, logiciel professionnel de gestion hôtelière, suite bureautique, Internet, fax, ...), d'un téléphone permettant de recevoir et d'émettre des appels, de fac-similés de documents professionnels de réservations/vente, et de documentation d'ordre touristique.

Le binôme d'évaluateur aura à sa disposition un bureau séparé pour l'étude des preuves de la pratique et le questionnement du candidat.

Le binôme d'évaluateurs, dont l'un au moins des membres s'exprime en anglais au niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), aura à sa disposition le Dossier Technique d'Evaluation Evaluator (DTE) du CCP visé, comprenant :

- Le but de l'évaluation
- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation pour chaque candidat

Chaque candidat recevra le Dossier Technique d'Evaluation Candidat (DTE) du CCP visé, comprenant :

- Le but de l'évaluation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	18/29

- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation

Le binôme et le candidat ont à leur disposition le Référentiel de Certification et le Référentiel Emploi Activités Compétences du Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie

### 3°) Les modalités de réalisation

Le (la) candidat, à la réception, est sollicité(e) en face à face et/ou à distance (téléphone, internet, Visio,...) par les membres du jury qui jouent le rôle de clients (dont l'un anglophone) d'un établissement hôtelier, dans des situations types, à l'aide de scénarii qui leurs sont proposés.

Le (la) candidat(e) accueille simultanément les clients en français et en anglais, avec une tenue et un comportement adaptés. Il (elle) gère les priorités lors de cette situation d'accueil.

Il (elle) définit activement les besoins des clients, traite leur(s) demande(s) ou leur(s) réclamation(s), construit sa réponse, recherche les prestations adaptées, les disponibilités et toute solution pertinente selon les demandes du client, en utilisant les logiciels professionnels spécifiques et la documentation appropriée à sa disposition.

Il (elle) apporte de façon autonome une (des) réponse(s) dans des délais adaptés au contexte, selon le respect des consignes qui lui sont données et de la législation en vigueur.

Le questionnement technique permet au binôme d'évaluateurs de compléter par un questionnement l'évaluation des compétences mises en œuvre par le candidat dans les opérations d'accueil, de séjour et de départ des clients et de suivi technique de ces opérations.

Pour évaluer la pratique de la langue anglaise, le membre anglophone du binôme d'évaluateurs joue le rôle d'un client anglophone pendant la mise en situation.

En cas d'impossibilité pour le binôme d'évaluateurs de s'exprimer en anglais au niveau demandé dans l'emploi, l'organisateur de la session peut avoir fait appel à un tiers anglophone pratiquant l'Anglais conversationnel et technique au niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL non impliqué dans l'accompagnement ou le parcours de formation, en présence du binôme d'évaluateurs.

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	19/29

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle doit mettre en valeur l'ensemble des compétences du CCP 1 du titre.

Preuves recevables:

Copies de :

- Fiche de réservation
- Planning de réservation, d'occupation
- Listing des réservations, arrivées, départs
- Fiche message
- Facture
- Bordereau de change
- Feuille, rapport de caisse
- Fiche cardex, dossier conciergerie

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

néant

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

L'un des évaluateurs du binôme (de préférence le professionnel) doit utiliser régulièrement dans le cadre de ses activités l'Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL

En cas d'impossibilité pour le binôme d'évaluateurs de s'exprimer en anglais au niveau demandé dans l'emploi, l'organisateur de la session peut avoir fait appel à un tiers non impliqué dans l'accompagnement ou le parcours de formation, pour jouer le rôle de client anglophone en présence du binôme d'évaluateurs.

Le membre professionnel du binôme d'évaluateurs a une expérience avérée en réception dans un établissement hôtelier (réceptionniste, chef de brigade, chef de réception).

Le formateur membre du binôme est un formateur tourisme référent du titre Réceptionniste en Hôtellerie.

Le binôme sera présent en permanence durant la session de validation du candidat.

Il s'assure que le candidat s'est bien approprié l'environnement et qu'il a bien intégré le fonctionnement spécifique des matériels nécessaires à la mise en situation professionnelle. Le binôme n'intervient pas lors de la mise en situation sauf pour la passation des consignes et pour donner des éclaircissements sur le déroulement de l'épreuve en début de session.

Le binôme est tenu au secret professionnel en ce qui a trait aux informations communiquées par le candidat lors de l'entretien.

## **RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	20/29

**Date de création:** 27/08/2009

**Auteur:** ALBERTINI christophe

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 03/09/2009

**RCC09 CODE DU RCC:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	21/29

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	22/29

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

**Code du certificat:** CP-001564

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE (T 04 sous-secteur Hôtellerie - Restauration)

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

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

Pour assurer les opérations périodique 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.

#### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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.

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

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	23/29

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

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique
- Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Critères d'appréciation et Seuils requis :

- Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
- Conformité aux législations spécifiques en vigueur
- Délai de la réalisation des tâches adapté aux circonstances
- Fiabilité et exactitude des informations transmises
- Respect et application des consignes de l'établissement
- Saisie des données fiables et exploitables sur les supports mis en place par l'établissement

Indicateurs

- Clôture de la journée d'exploitation
- Communication à l'externe y compris en anglais
- Communication inter et intra services
- Application des consignes de l'établissement hôtelier
- Contrôle des données
- Gestion des comptes clients
- Information(s) transmise(s)
- Main courante
- Mouvements comptables sur les comptes clients
- Saisie des données
- Statistiques analytiques et opérationnelles demandées par l'établissement hôtelier
- Supports de communication
- Tableau de bord
- Utilisation des supports de gestion de l'activité de la réception

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	24/29



## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2 heures 30	Mise en situation réelle ou reconstituée: durée 2h maximum Questionnement technique: durée 30 mn maximum
Présentation de preuves	30mn	Le binôme d'évaluateurs évalue les preuves de la pratique professionnelle du candidat en dehors de la présence de celui ci
Entretien (pour CCS)	néant	

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une mise en situation professionnelle reconstituée basée sur l'évaluation par le binôme d'évaluateurs des opérations de contrôle et de suivi de l'activité de la réception, au sein d'un établissement hôtelier réel ou fictif

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

L'épreuve nécessite la mise à disposition d'une zone de travail équipée au minimum de matériel informatique et multimédia adaptés (ordinateur, périphériques, logiciel professionnel de gestion hôtelière, Internet,...) et d'une salle séparée pour mener le questionnement individuel du candidat et l'évaluation des preuves complémentaires

Le binôme d'évaluateurs aura à sa disposition le Dossier Technique d'Evaluation (DTE) Certificat Evalueur comprenant :

- Le but de l'évaluation
- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation pour chaque candidat

Chaque candidat recevra le Dossier Technique d'Evaluation (DTE) Certificat Candidat comprenant :

- Le but de l'évaluation
- Les modalités d'intervention
- Le document descriptif de l'hôtel servant de support à la mise en situation
- La grille d'évaluation

Le binôme d'évaluateurs et le candidat ont à leur disposition le Référentiel de Certification du CCP et le Référentiel Emploi Activités Compétences du titre Réceptionniste en Hôtellerie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	25/29

### 3°) Les modalités de réalisation

La mise en situation se déroulera suivant le script proposé au binôme d'évaluateurs.

Dans la durée impartie, le (la) candidat(e) devra :

réaliser les tâches de clôture de l'hôtel fictif, comportant les difficultés habituelles rencontrées en entreprise, par exemple :

Contrôle des factures de la clientèle,  
Concordance et cohérence entre les prix facturés et conditions de réservation de la clientèle, délogements.  
Réalisation de la main courante,  
Balance des données (factures clients/ CA par poste de centre de profit),  
Clôture éditée et sauvegarde des données,  
Statistiques analytiques, rapports de segmentations, tableau de bord renseigné et édité.  
Gestion des flux d'informations liées aux opérations de la réception y compris en anglais en réalisant par exemple un courrier de promotion commerciale, une réponse écrite à une demande particulière, une note de service,...

Le (la) candidat(e) présente au binôme d'évaluateurs, qui le questionne pendant 30 minutes maximum, le travail réalisé au cours de la mise en situation, il le commente et justifie ses réalisations.

En cas d'impossibilité pour le binôme d'évaluateurs de s'exprimer en anglais au niveau demandé dans l'emploi, l'organisateur de la session peut avoir fait appel à un tiers anglophone pratiquant l'Anglais conversationnel et technique au niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL non impliqué dans l'accompagnement ou le parcours de formation, en présence du binôme d'évaluateurs.

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

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

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

Le DSPP doit mettre en valeur l'ensemble des compétences de l'activité 2 du titre.

Preuves recevables :

Copie de :

Main-courante

Feuille de situation

Tableau de bord

Rapport des transactions (chiffres d'affaires & encaissements)

Rapport de segmentation (chiffres d'affaires, nationalités)

Dossier de suivi débiteurs divers

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	26/29

Courriers commerciaux, y compris en anglais  
Notes de service

**L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

Néant

**RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:  
Protocole d'intervention**

L'un des évaluateurs du binôme (de préférence le professionnel) doit utiliser régulièrement dans le cadre de ses activités l'Anglais conversationnel et technique niveau " B2 " du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) d

En cas d'impossibilité pour le binôme d'évaluateurs de s'exprimer en anglais au niveau demandé dans l'emploi, l'organisateur de la session peut avoir fait appel à un tiers non impliqué dans l'accompagnement ou le parcours de formation, pour jouer le rôle de client anglophone en présence du binôme d'évaluateurs.

Le membre professionnel du binôme d'évaluateurs a une expérience avérée en réception dans un établissement hôtelier (réceptionniste, chef de brigade, chef de réception).

Le formateur membre du binôme est un formateur tourisme référent du titre Réceptionniste en Hôtellerie.

Le binôme sera présent en permanence durant la session de validation du candidat.

Il s'assure que le candidat s'est bien approprié l'environnement et qu'il a bien intégré le fonctionnement spécifique des matériels nécessaires à la mise en situation professionnelle. Le binôme n'intervient pas lors de la mise en situation sauf pour la passation des consignes et pour donner des éclaircissements sur le déroulement de l'épreuve en début de session.

Le binôme est tenu au secret professionnel en ce qui a trait aux informations communiquées par le candidat lors de l'entretien.

**RCC08 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:** 03/09/2009

**RCC09 CODE DU RCC:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	27/29

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	Guide RC	8.7	07/04/2009	03/09/2009	28/29

## **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**