



MINISTÈRE CHARGÉ  
DE L'EMPLOI

# SITUATIONS D'ÉVALUATIONS-TYPE

Pour l'élaboration des Évaluations passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Réceptionniste en hôtellerie  
Niveau IV

Arrêté du : 24/03/2014

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	1/16

# SITUATIONS D'ÉVALUATIONS-TYPE

## Présentation du dossier

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

*Le Guide de mise en œuvre des Evaluations passées en cours de formation, destiné aux centres de formation agréés, est téléchargeable sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> à la rubrique Documents techniques*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	2/16

# Sommaire

---

## Activité-type 1

**p. 5**

► Situation 1 .....	p.	5
► Situation 2 .....	p.	6
► Situation 3 .....	p.	8
► Situation 4 .....	p.	11

## Activité-type 2

**p. 13**

► Situation 1 .....	p.	13
► Situation 2 .....	p.	15
► Situation 3 .....	p.	16

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	3/16



# Activité-type 1

Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.

## ► Situation 1 *Accueil de clients à la réception*

### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil successif de deux clients individuels (un anglophone et un francophone) souhaitant des renseignements sur l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Les renseignements portent sur les prestations et les services proposés, les tarifs, les conditions de séjour.

La situation se déroule en zone d'accueil de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement. Elle est traitée en face à face.

L'attitude des clients est bienveillante et favorise les échanges.

Des supports d'informations et de renseignements sur l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action peuvent être mis à disposition.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnaire professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur : les types d'hébergements hôteliers, l'homologation des établissements, les spécificités des chaînes volontaires et intégrées en hôtellerie, les affichages obligatoires, la sécurité des personnes et des biens, le contrat hôtelier, et l'organigramme d'un établissement hôtelier.

### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra en français ou en anglais selon la situation proposée :

- appliquer la procédure d'accueil définie dans l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action ;
- fournir des réponses fiables aux renseignements demandés par les clients.

Pour le questionnaire professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

La procédure d'accueil est appliquée.

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

Les consignes liées à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens sont appliquées.

La satisfaction des clients est vérifiée.

Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables et exploitables.

### Compétences mises en œuvre

Accueillir les clients au service de la réception.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	5/16

# Activité-type 1

Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.

## ► Situation 2 Réservations de prestations hôtelières

### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réservations de prestations hôtelières à la réception d'un établissement hôtelier. Cette situation est décomposée ainsi :

- prise de réservation par téléphone d'une société (en contrat avec l'établissement) pour un de ses clients ;
- prise de réservation par téléphone pour un client individuel souhaitant savoir comment accéder à l'hôtel.

La situation se déroule en zone d'accueil de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement. Les réservations sont traitées successivement. L'une d'entre elles doit être réalisée en anglais. L'attitude des clients est bienveillante et favorise les échanges.

La situation doit permettre de faire des propositions de ventes additionnelles en français et en anglais. Celles-ci tiennent compte de la politique commerciale et tarifaire de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

La situation nécessite l'utilisation d'un logiciel hôtelier.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra en français ou en anglais selon la situation proposée :

- appliquer la procédure d'accueil définie par l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action ;
- appliquer la procédure de réservation définie par l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action ;
- tenir compte des typologies de clientèle pour apporter des réponses fiables aux demandes des clients ;
- conseiller, argumenter et orienter le client dans sa décision d'achat ;
- vendre les prestations annexes.

Les réservations devront être saisies sur logiciel hôtelier et les supports d'activité mis à jour.

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

La procédure d'accueil est appliquée.

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

La procédure de réservation est appliquée.

La satisfaction des clients est vérifiée.

Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables et exploitables.

Les besoins des clients sont analysés.

L'offre commerciale de l'établissement est mise en avant dans les réponses fournies aux clients.

Les outils d'informations à disposition sont utilisés pour traiter les demandes.

Les argumentaires commerciaux sont adaptés aux besoins des clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	6/16

Les objectifs de rentabilité sont pris en compte dans les argumentaires commerciaux.  
Les prestations vendues sont enregistrées sur les comptes clients et les supports rendant compte de l'activité.  
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables.  
Les dossiers de réservations sont à jour.

### Compétences mises en œuvre

Accueillir les clients au service de la réception.  
Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.  
Vendre les prestations de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	7/16

# Activité-type 1

Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.

## ► Situation 3 Arrivées de clients \_ Prise et transmission de message

### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'arrivées de clients dans un établissement hôtelier avec prise et transmission de message client.

Cette situation est décomposée ainsi :

- prise de message par téléphone pour un client en arrivée le jour où se déroule l'action ;
- arrivée d'un client se présentant avec un voucher ;
- arrivée d'un client société avec une prise en charge partielle des prestations réservées ;
- transmission du message au client concerné ;
- transmission d'informations à un des clients arrivé sur l'environnement local (ex. : commerces et services de proximité, professionnels de la santé) et touristique de l'établissement dans lequel se déroule l'action (ex. : sites incontournables, agenda culturel, musées et gastronomie).

La situation se déroule en zone d'accueil de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement. L'attitude des clients est bienveillante et favorise les échanges.

Elle doit permettre l'évaluation de la simultanéité des tâches à l'accueil de l'établissement hôtelier. L'une des arrivées et, le message ou la transmission d'informations touristiques, doivent être effectuées en anglais. Des supports d'informations et de renseignements touristiques peuvent être mis à disposition.

La situation nécessite l'utilisation d'un logiciel hôtelier. Les arrivées correspondent à des réservations de prestations hôtelières préalablement saisies.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra en français ou en anglais selon le contexte proposé :

- appliquer la procédure d'accueil définie par l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action ;
- appliquer la procédure d'arrivée définie par l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action ;
- appliquer les procédures de prise et de transmission d'un message client ;
- assister les clients dans l'organisation de leur séjour en leur fournissant des renseignements fiables sur l'environnement local et touristique de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

Les arrivées devront être validées sur logiciel hôtelier et les supports d'activité mis à jour.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	8/16



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

La procédure d'accueil est appliquée.  
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.  
La procédure d'arrivée est appliquée.  
Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables et exploitables.  
Les besoins des clients sont analysés.  
L'offre commerciale de l'établissement est mise en avant dans les réponses fournies aux clients.  
Les outils d'informations à disposition sont utilisés pour traiter les demandes.  
Les argumentaires commerciaux sont adaptés aux besoins des clients.  
Les objectifs de rentabilité sont pris en compte dans les argumentaires commerciaux.  
La satisfaction des clients est vérifiée.  
Les prestations vendues sont enregistrées sur les comptes clients et les supports rendant compte de l'activité.  
Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour.

### Compétences mises en œuvre

Accueillir les clients au service de la réception.  
Procéder aux opérations d'arrivées des clients  
Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.  
Vendre les prestations de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	9/16



# Activité-type 1

Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.

## ► Situation 4 Départs de clients \_ Traitement d'insatisfaction

### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de départs de clients et de traitement d'une insatisfaction dans un établissement hôtelier. Cette situation est décomposée ainsi :

- départ d'un client ayant réalisé un versement d'arrhes à la réservation ;
- départ d'un client société avec prise en charge partielle de la facture ;
- réponse à une insatisfaction (ne justifiant pas de geste commercial) d'un client présent.

La situation se déroule en zone d'accueil de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement. L'attitude des clients en départ est bienveillante et favorise les échanges.

L'un des départs doit être réalisé en anglais.

La situation nécessite l'utilisation d'un logiciel hôtelier.

Le traitement de l'insatisfaction client doit permettre l'évaluation de la simultanéité des tâches.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra en français ou en anglais selon le contexte proposé :

- traiter l'insatisfaction client dans la limite de ses attributions ;
- compléter la facturation, vérifier avec les clients l'exactitude des données enregistrées et encaisser ;
- solder, clôturer, éditer les factures et mettre à jour les comptes débiteurs selon les contrats ;
- actualiser les supports de fidélisation clients et le cardex client ;
- mettre à jour les supports d'activité en lien avec les situations proposées.

Les départs devront être validés sur logiciel hôtelier et les supports d'activité mis à jour.

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

La procédure d'accueil est appliquée.

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

La procédure de départ est appliquée.

La satisfaction des clients est vérifiée.

Les enregistrements sur les comptes clients sont fiables et exploitables.

Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables et exploitables.

Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour.

La procédure de traitement des réclamations est appliquée.

### Compétences mises en œuvre

Accueillir les clients au service de la réception.

Procéder aux opérations de départs des clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	11/16



## Activité-type 2 Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

### ► Situation 1 Contrôle et clôture de journée

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de clôture journalière d'activité du service de la réception d'un établissement hôtelier.

Cette situation est décomposée ainsi :

- contrôle des saisies de facturations et d'encaissements, des saisies administratives à partir de relevés de consommations et de facturations, du rapport de caisse et des dossiers clients ;
- clôture et sauvegarde de la journée d'activité.

La situation se déroule en zone back-office de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

La situation nécessite l'utilisation d'un logiciel hôtelier.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnement professionnel. Il vient compléter la mise en situation professionnelle. A partir des rapports d'activité édités lors de la clôture journalière durant la mise en situation professionnelle, le questionnement est basé sur l'utilité et l'importance des principaux ratios et indicateurs de performance utilisés au service de la réception d'un établissement hôtelier.

#### Productions attendues du stagiaire

Mise en situation professionnelle

A partir de relevés ou rapports édités avant clôture (ex. : liste des clients présents, liste des réservations clients c/in, rapport de facturation par centre de profit, rapport de facturation automatique, rapport de caisse, relevé de prestations fixes) le stagiaire devra :

- vérifier les données saisies lors de la réservation (ex. : nuits, prix, codes segmentation) ;
- contrôler les consommations et les facturations et mettre à jour les comptes clients ;
- vérifier et mettre à jour les encaissements ;
- clôturer (avec éditions des rapports d'activités) et sauvegarder la journée d'activité du service de la réception.

Les opérations de vérification, de contrôle, de clôture et de sauvegarde doivent être réalisées à partir d'un logiciel hôtelier.

Questionnement professionnel

Le stagiaire est reçu individuellement pour le questionnement. A partir des rapports d'activité édités lors de la mise en situation professionnelle, il devra expliquer l'utilité et l'importance des principaux ratios et indicateurs de performance utilisés au service de la réception d'un établissement hôtelier.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	13/16

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

Les comptes clients sont fiables et exploitables.

Le contrôle de caisse est fiable.

La journée d'exploitation est clôturée dans les délais impartis.

La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable et exploitable.

Les documents ou supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables.

### Compétences mises en œuvre

Clôturer l'activité du service de la réception.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	14/16

## Activité-type 2 Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

### ► Situation 2 Réponses à des demandes et à des commentaires clients

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réponses par écrit à des demandes de réservations de prestations hôtelières et à des commentaires de clients déposés sur un réseau social.

Cette situation est décomposée ainsi :

- réponse à une demande d'organisation de séminaire ;
- réponse à un commentaire d'insatisfaction déposé sur un réseau social et lié à un précédent séjour ;
- réponse en anglais à une demande de réservation de prestations hôtelières (chambre(s) et prestations annexes). La situation se déroule en zone back-office de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

Elle est traitée à l'écrit (courriel et courrier) et nécessite l'utilisation d'une suite bureautique

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- répondre par courriel à une demande de séminaire. Le courriel devra proposer en fichiers attachés une lettre commerciale et une facture proforma, toutes deux en format PDF ;
- répondre à un commentaire déposé sur un réseau social par un client insatisfait par certaines prestations lors d'un précédent séjour ;
- répondre à une demande de réservation de prestations hôtelières d'un client anglophone.

Outre la présentation et à la mise en forme des documents réalisés, le respect des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire, le candidat devra porter une attention particulière à la valorisation des prestations et des services proposées par l'établissement hôtelier où se déroule l'action.

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

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.

Les règles de correspondance commerciale sont respectées.

Les supports de communication utilisés sont adaptés au traitement de l'information.

#### Compétences mises en œuvre

Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	15/16

## Activité-type 2 Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

### ► Situation 3 Réalisation de support de promotion en anglais

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réalisation en anglais d'un support commercial de promotion des prestations de l'établissement (ex. : brochure, flyer, menus, affichette événementielle, questionnaire satisfaction).

La situation se déroule en zone back-office de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Elle est traitée à l'écrit et nécessite l'utilisation d'une suite bureautique.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- élaborer un support de communication commercial en anglais à partir du contexte proposé dans la situation d'évaluation-type.

Outre la valorisation des prestations proposées par l'établissement hôtelier où se déroule l'action, la production du stagiaire devra respecter une charte graphique, des normes de présentation, les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire ; respecter la fiabilité des informations ; respecter les consignes transmises.

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

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.

Les règles de correspondance commerciale sont respectées.

Les supports de communication utilisés sont adaptés au traitement de l'information.

#### Compétences mises en œuvre

Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RH	Situations d'évaluation-type	TP-00379	06	02/04/2014	04/04/2016	16/16