



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste en hôtellerie

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	18
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	32
Glossaire technique .....	33
Glossaire du REAC .....	35

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	3/38



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie que l'arrêté du 23/07/2009 (parution au J.O. du 01/08/2009) avait défini en deux activités types, présente la même configuration pour sa révision de 2014. Celle-ci est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'économie touristique française.

Dans un contexte où les clientèles touristiques sont de plus en plus exigeantes de garanties quant à la qualité des prestations proposées, les normes et les références demeurent un repère important. L'Etat français a donc décidé de garantir la qualité de son offre touristique. Dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, le système de classement officiel des établissements touristiques s'adapte aux attentes des clients et aux pratiques internationales.

Les critères de classement sont orientés « client ». Deux des trois grands axes d'évaluation nécessaires au classement impactent directement le titre professionnel :

- la qualité des services proposés dans les établissements ;
- les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap.

Au travers de la qualité des services proposés, l'accueil de la clientèle revêt une importance stratégique dans le succès de l'établissement. C'est un critère majeur de reconnaissance et de fidélisation pour la clientèle.

L'accès aux labellisations visant à promouvoir les engagements en faveur de la qualité de service et des actions menées pour le développement durable est en forte croissance, tant dans le secteur de l'hôtellerie que dans celui de la para hôtellerie. Les consommateurs souhaitent retrouver dans l'offre les enjeux sociétaux auxquels ils sont de plus en plus sensibilisés dans leur quotidien. De plus, la prise en compte de la diversité sociale et culturelle dans les situations de travail, nécessitent un renforcement des bases de formation en matière de relations et de communication interpersonnelles. L'intégration des orientations politiques de responsabilité sociétale des entreprises dans le fonctionnement du service de la réception devient incontournable.

Les évolutions technologiques impactent les connaissances associées aux produits et aux services proposés à la clientèle avec l'apparition de la domotique dans les chambres. Le développement de l'utilisation de l'outil numérique dans les relations avec la clientèle engendre de nouveaux comportements dans les situations d'accueil.

Les enquêtes d'analyse du travail menées par le bureau d'études de l'Afpa auprès des professionnels du secteur tiennent compte de ces évolutions. Elles permettent de redéfinir le périmètre et d'actualiser le contenu de l'emploi, des activités et des compétences. La notion de responsabilité sociétale et professionnelle dans l'exercice de l'emploi est renforcée, tout comme les relations interpersonnelles et l'accueil clientèle. Les évolutions technologiques sont prises en compte, tant dans l'utilisation des outils mis à disposition du service de la réception que dans les services proposés à la clientèle.

### Tableau des activités

Ancien TP		Nouveau TP	
RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE		Réceptionniste en hôtellerie	
ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HOTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS		Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	
CONTROLLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HOTEL		Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	5/38

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	1	Accueillir les clients au service de la réception.
		2	Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.
		3	Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.
		4	Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.
		5	Vendre les prestations de l'établissement.
2	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	6	Clôturer l'activité du service de la réception.
		7	Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

## FICHE EMPLOI TYPE

### Réceptionniste en hôtellerie

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients y compris en anglais au service de la réception. Il (elle) analyse leurs besoins et leur propose les prestations et services de l'établissement. Ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients et contribuent à l'optimisation du chiffre d'affaires. Il (elle) enregistre les réservations et gère les dossiers clients. Il (elle) prépare le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement. Lors de l'arrivée des clients, il (elle) leur donne accès aux prestations choisies et les renseigne sur le fonctionnement de l'établissement. Durant le séjour, il (elle) les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours. A partir des relevés d'activité des différents services, il (elle) met à jour régulièrement les comptes clients. Lors du départ des clients, il (elle) remet la facture et procède à l'encaissement. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Avant de clôturer la journée d'exploitation, le (la) réceptionniste en hôtellerie vérifie l'exactitude des données des comptes clients et du journal de caisse. Il (elle) actualise les principaux ratios et indicateurs d'activité du service de la réception pour permettre la mise à jour du tableau de bord de production. Il (elle) sauvegarde les données et édite les rapports de clôture. A partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) diffuse des informations intra et interservices. Il (elle) rédige des courriers et des courriels destinés aux clients et aux partenaires de l'établissement. Il (elle) assure la prise de messages et leur retranscription auprès des clients. En fonction de la démarche mercatique de l'établissement et selon les directives de sa hiérarchie, il (elle) participe à la mise à jour de l'offre commerciale sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution. Il (elle) assure une veille concurrentielle, vérifie l'e-réputation de l'établissement et peut participer à des opérations de commercialisation de prestations en contribuant à la réalisation de supports de communication commerciale.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie travaille seul(e) ou en équipe au service de la réception d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Il (elle) exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à sa disposition et utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il (elle) est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les services internes de l'établissement et fréquemment avec les prestataires ou partenaires touristiques. Il (elle) utilise régulièrement la langue anglaise pour communiquer avec la clientèle étrangère. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée. Par la qualité de son accueil et des services rendus aux clients, il (elle) contribue à valoriser l'image et les prestations de l'établissement et à fidéliser la clientèle.

L'alternance entre des périodes d'intense activité avec des demandes simultanées et des périodes plus calmes caractérise l'emploi. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est fréquent et défini par l'établissement. La station debout est communément requise. Le (la) réceptionniste en hôtellerie peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail sont décalés par roulement, avec ou sans coupure.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière
- Hôtellerie de plein air
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Parcs résidentiels de loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	7/38

- Etablissement d'hébergement para hôtelier

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de nuit
- Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
- Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste de camping
- Night audit / Night auditor
- Agent / Agente de réservation en hôtellerie
- Employé / Employée de réservation en hôtellerie

**Réglementation d'activités** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

**Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	8/38



## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.  
Accueillir les clients au service de la réception.  
Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.  
Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.  
Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.  
Vendre les prestations de l'établissement.
2. Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.  
Clôturer l'activité du service de la réception.  
Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer au service de la réception avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement.  
Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention(s) :

- Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997.
- Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993.
- Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.

Code(s) NSF :

334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1703 Réception en hôtellerie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	9/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

#### **Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Dans le respect des standards qualité de l'établissement et des consignes de sa hiérarchie, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients y compris en anglais au service de la réception. Il répond aux demandes de réservation de prestations hôtelières en promouvant l'offre commerciale de l'établissement pour contribuer à l'atteinte d'objectifs de résultats prédéfinis. Il procède aux opérations d'arrivées et de départs des clients. Durant le séjour, il les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours.

Dans le respect de la législation hôtelière et des procédures définies par sa hiérarchie, le réceptionniste en hôtellerie assure un accueil personnalisé aux clients au service de la réception de l'établissement, en face à face, au téléphone, ou par l'intermédiaire des outils de communication à distance mis à sa disposition. Il analyse leurs besoins et répond à leurs demandes de réservation de prestations hôtelières en fonction des disponibilités. A partir du fichier cardex de l'établissement, de sa connaissance des prestations proposées et des typologies de clientèle, ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients, de vendre les prestations, et de contribuer ainsi à l'optimisation du chiffre d'affaires de l'établissement. Le réceptionniste assure le traitement des réservations sur le logiciel de gestion hôtelière de l'établissement et les supports utilisés. Il y enregistre les prestations réservées, les paiements, les acomptes ou les arrhes versés au titre de garantie et précise les prises en charge et paiement différé de prestations. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente, il assure le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation jusqu'à l'arrivée des clients. Il prépare leur arrivée en coordonnant l'attribution des chambres avec le service des étages. A leur arrivée, il vérifie les termes de la réservation, leur donne accès aux chambres et aux prestations choisies en remédiant aux éventuels aléas. Il les renseigne sur le fonctionnement de l'ensemble des services de l'établissement et les invite à les utiliser. Il valide leur arrivée sur les supports reflétant les mouvements de clientèle et informe les autres services de l'établissement concernés par le suivi du séjour des clients. Durant le séjour, il met à jour les comptes clients à partir des relevés d'activité des différents services en facturant les prestations consommées et en enregistrant les prépaiements. A l'aide des outils et supports mis à sa disposition, il renseigne et conseille les clients sur l'offre et l'environnement touristique local et leur donne des informations d'ordre pratique. Dans le respect des règles de confidentialité, il assure la remise des messages et de la correspondance aux clients. Tout au long du séjour le réceptionniste en hôtellerie s'enquiert de la satisfaction des clients quant au déroulement de leur séjour. Dans la limite de ses attributions, il traite les réclamations de la clientèle liées au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement. Lors du départ des clients il récupère les clefs ou cartes d'accès aux chambres, vérifie avec les clients les prestations consommées, encaisse les règlements et édite les factures. Il vérifie les conditions d'un prochain séjour déjà réservé ou propose une nouvelle réservation, et actualise les supports de fidélisation clients. Il valide les départs sur les supports reflétant les mouvements de clientèle et informe les autres services de l'établissement concernés par le suivi du séjour des clients. Il met à jour le fichier cardex de l'établissement. Le réceptionniste en hôtellerie veille à respecter et à appliquer les consignes relatives à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens. Il signale à sa hiérarchie toute situation suspecte repérée dans l'établissement et intervient en cas d'urgence dans la limite de ses attributions.

Le réceptionniste en hôtellerie exerce cette activité, seul ou en équipe, au service de la réception de l'établissement sous la responsabilité d'un hiérarchique et principalement en station debout, en face à face ou à distance. Durant cette activité il se doit d'être disponible pour répondre aux besoins de la clientèle. S'il existe un système d'accueil clientèle avec messagerie instantanée, il peut être amené à communiquer de façon synchrone ou asynchrone via la boîte de dialogue du site internet de l'établissement. Pour communiquer avec la clientèle étrangère, il utilise l'anglais dans cette activité. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie et les services de l'établissement concernés par le suivi du séjour des clients, et fréquemment avec les prestataires ou partenaires touristiques. Le réceptionniste en hôtellerie maintient de façon constante un comportement professionnel et une attitude visant à mettre en valeur l'image de l'établissement. Il applique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	11/38

les procédures d'accueil établies par sa hiérarchie et la réglementation sur la non-discrimination. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de l'organisation interne de l'établissement. L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches et la gestion permanente des priorités. L'exercice de l'activité est fréquemment soumis à des contrôles qualité.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	12/38

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer au service de la réception avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement.  
Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	13/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Pour permettre la mise à jour du tableau de bord de production de l'établissement et son analyse par la hiérarchie, le réceptionniste en hôtellerie assure le suivi périodique de l'activité du service de la réception. Il contrôle et clôture les comptes clients et la caisse. Il actualise les principaux ratios et indicateurs d'activité et centralise les données statistiques et comptables de son service pour les transférer à sa hiérarchie.

Selon les procédures définies par sa hiérarchie, il contribue en interne et à l'externe y compris en anglais à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives aux activités du service de la réception. Dans le cadre d'opérations de commercialisation des prestations de l'établissement, il peut contribuer à la réalisation de supports de communication commerciale et participer à des actions de prospection à distance.

Dans le cadre du suivi et de l'analyse de l'activité du service de la réception, le réceptionniste en hôtellerie contrôle les comptes clients et les comptes débiteurs en les rapprochant des relevés de consommations et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes transmises par sa hiérarchie ou ses collaborateurs. Il remédie aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes. Il clôture la journée d'exploitation, sauvegarde et archive l'enregistrement des informations contenues dans le logiciel hôtelier. En utilisant les supports mis en place par l'établissement, il met à jour et centralise les ratios et indicateurs d'activité du service de la réception et édite les rapports d'activités pour les transférer à sa hiérarchie. Il transfère aux autres services de l'hôtel les informations et les documents nécessaires au démarrage du nouveau cycle d'exploitation.

Le réceptionniste en hôtellerie contribue à la transmission et à la mise à jour de l'information au sein de son service, entre les services de l'établissement, auprès des clients et des partenaires professionnels y compris en anglais. A partir des consignes et des directives de sa hiérarchie, il échange directement avec ses interlocuteurs en face à face ou utilise les outils et supports de communication mis en place par l'établissement. Il met à jour les informations affichées pour la clientèle. Il réalise des notes ou mémos d'informations inter et intra services liés à l'activité du service de la réception. Il répond aux réceptions de télécopies, rédige des courriels ou des courriers pour suivre les relations commerciales avec les clients ou les partenaires professionnels. Selon la démarche mercatique de l'établissement et les consignes de sa hiérarchie, il assure une veille commerciale en analysant l'offre tarifaire et les disponibilités sur le marché concurrentiel local. Il informe ses partenaires hôteliers des offres et de l'état d'occupation de l'établissement. Il vérifie l'e-réputation de l'établissement et rend compte à sa hiérarchie. Selon les directives de sa hiérarchie dictées par la politique de yield management de l'établissement, il peut participer à la mise à jour de l'offre commerciale de l'établissement sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution en ouvrant ou fermant à la location les prestations hôtelières et en réajustant les prix affichés. Pour répondre aux exigences de commercialisation des prestations, il peut promouvoir l'offre existante ou des offres événementielles en participant à la création de supports de type affiche ou brochure ou à des opérations de prospections à distance auprès d'une cible de clientèle définie par sa hiérarchie.

Le réceptionniste en hôtellerie exerce cette activité principalement seul au service de la réception de l'établissement sous la responsabilité d'un hiérarchique. Dans le cadre de cette activité, les relations avec les clients, la hiérarchie, les services de l'établissement, les prestataires de service et les partenaires externes se font essentiellement par des outils de communication à distance. Pour communiquer avec la clientèle étrangère, il utilise l'anglais dans cette activité. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée. Il applique les procédures d'accueil établies par sa hiérarchie et la réglementation sur la non-discrimination. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de l'organisation interne de l'établissement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	15/38

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	16/38



## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Clôturer l'activité du service de la réception.

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

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer au service de la réception avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement.

Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	17/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Accueillir les clients au service de la réception.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière et des procédures définies par la hiérarchie, accueillir les clients en face à face ou par tout autre outil de communication à distance utilisé par l'établissement, y compris en anglais. En tenant compte de leurs spécificités, identifier leurs besoins pour répondre à leurs attentes et satisfaire à leurs demandes dans le respect des standards de qualité de l'établissement. Les informer sur les prestations proposées et le fonctionnement des services. S'enquérir de leur satisfaction et rendre compte à la hiérarchie. Traiter leurs réclamations dans la limite de ses attributions. Dans le respect des règles de confidentialité, prendre les messages et les transmettre aux clients. Participer à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens et intervenir en cas d'urgence.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, en autonomie ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente.

#### Critères de performance

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.  
La procédure de traitement des réclamations est appliquée.  
Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables.

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).  
Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.  
Connaissance des techniques d'accueil de la clientèle.  
Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.  
Connaissance du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des procédures de mesure et des documents de contrôle de la qualité dans l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance de la procédure de traitement des messages clients.  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.  
Connaissance des techniques de gestion des réclamations.  
Connaissance de la procédure de l'établissement pour le traitement des réclamations.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	18/38

Accueillir la clientèle de l'établissement.  
Utiliser les outils de communication mis en place dans l'établissement.  
Utiliser le fichier cardex de l'établissement.  
Prendre et transmettre les messages clients.  
Traiter les réclamations de la clientèle.  
Appliquer la procédure de contrôle de la qualité.  
Utiliser les documents de mesure de la qualité.  
Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.  
Appliquer les consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle.  
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Gérer la simultanéité des tâches.  
Gérer les priorités liées aux demandes clients.  
Gérer l'attente de la clientèle.  
Organiser son poste de travail.  
Agencer la zone d'accueil.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	19/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière et des procédures définies par la hiérarchie, traiter en face à face ou par tout autre outil de communication à distance utilisé par l'établissement, les réservations de prestations hôtelières, y compris en anglais. A partir des ventes réalisées, enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière et les supports de réservation. Planifier les réservations et l'occupation des chambres et informer les services concernés par les prestations réservées. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, en autonomie et en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle peut également s'exercer au sein d'une équipe dans un espace dédié en back office ou à distance sur un plateau d'appel. L'utilisation simultanée des outils de communication et de gestion hôtelière est fréquente.

#### Critères de performance

La procédure de réservation est appliquée.  
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.  
Les informations transmises aux clients sont fiables.  
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables.  
Les dossiers de réservation sont à jour.

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des procédures de réservation de l'établissement.  
Connaissance de la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.  
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations et de leur suivi.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance de la réglementation sur la vente de prestations touristiques.  
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.  
Connaissance des conventions agence de voyages / hôteliers.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Appliquer la procédure de réservations de prestations hôtelières de l'établissement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	20/38

Gérer les sur réservations.  
Actualiser les dossiers clients.  
Utiliser les outils multimédia mis en place dans l'établissement.  
Utiliser le fichier cardex de l'établissement.  
Utiliser la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.  
Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	21/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière et des procédures définies par la hiérarchie, assurer y compris en anglais les arrivées et les départs de la clientèle individuelle et groupe. A l'arrivée, vérifier les termes de la réservation et donner accès aux chambres et aux prestations choisies en remédiant aux éventuels aléas. Vérifier les garanties de paiement ou réaliser un prépaiement des prestations. Remettre les documents d'accueil aux clients. Enregistrer les arrivées sur le logiciel de gestion hôtelière et sur les supports prévus et mettre à jour le planning d'occupation des chambres. Lors des départs, compléter la facturation, vérifier avec les clients l'exactitude des données enregistrées et encaisser le règlement. Solder, clôturer et éditer les factures. Actualiser les supports de fidélisation clients. Selon les contrats commerciaux mettre à jour les comptes débiteurs. Pour assurer le suivi des séjours, mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. Mettre à jour le fichier cardex de l'établissement.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, en autonomie ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. L'utilisation simultanée des outils de communication et de gestion hôtelière est fréquente.

#### Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée.  
La procédure de départ est appliquée.  
Les enregistrements sur les comptes clients sont fiables et exploitables.  
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.  
Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour.

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des procédures arrivées et départ de l'établissement.  
Connaissance des procédures de délogement de l'établissement, en interne et à l'externe.  
Connaissance des fonctions arrivée et départ du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.  
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des arrivées et de leur suivi.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.  
Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.  
Connaissance des conventions agence de voyages / hôteliers.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance de la politique et des outils de fidélisation de la clientèle mis en place dans l'établissement.  
Connaissance du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance de la réglementation en matière de facturation.  
Connaissance des modes de règlement acceptés par l'établissement.  
Connaissance du fonctionnement du change de devises.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	22/38

Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Procéder à l'arrivée des clients.  
Appliquer la procédure de délogement des clients à l'interne ou à l'externe.  
Facturer des prestations sur les comptes clients.  
Encaisser les règlements.  
Etablir et corriger une facture.  
Renseigner les clients sur le fonctionnement du change de devises.  
Gérer une caisse.  
Procéder au départ des clients.  
Utiliser les fonctions arrivée et départ du logiciel de gestion hôtelière.  
Actualiser les supports de fidélisation clients.  
Mettre à jour les comptes débiteurs.  
Mettre à jour le fichier cardex de l'établissement.  
Utiliser les supports de suivi des mouvements de clientèle.  
Indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Organiser son poste de travail.  
Classer les factures clients.  
Gérer l'attente de la clientèle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	23/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 4**

**Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des consignes et des outils et supports d'information et de communication à sa disposition, répondre y compris en anglais aux demandes de renseignements d'ordre pratique ou touristique des clients afin de les assister dans l'organisation de leur séjour. Rechercher, répertorier et mettre à jour l'offre touristique et les sources d'informations pratiques. A partir de l'analyse de leurs besoins, informer les clients, les conseiller et faciliter l'organisation de leurs déplacements et de leurs loisirs. Valoriser les prestations de l'établissement. Dans le respect des consignes de la hiérarchie, réserver une prestation pour les clients auprès d'un prestataire extérieur.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à la conciergerie, en autonomie ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique, en face à face, au téléphone, ou par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés par l'établissement. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente.

**Critères de performance**

Les besoins des clients sont analysés.  
Les informations fournies aux clients sont fiables et exploitables.  
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 règles de communication avec la clientèle sont respectées.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance de l'environnement touristique locale de l'établissement et des sources d'informations pratiques.  
Connaissance des outils de veille permettant la mise à jour des informations sur l'offre touristique locale.  
Connaissance des organismes spécialisés dans l'information touristique locale.  
Connaissance des partenaires touristiques.  
Connaissance du fonctionnement du service de conciergerie.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Rechercher et mettre à jour l'offre touristique et les sources d'informations pratiques.  
Valoriser les prestations de l'établissement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	24/38



Analyser les besoins d'informations des clients.

Utiliser les supports et les outils d'informations et de valorisation de l'offre touristique locale.

Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.

Répondre aux demandes d'informations pratiques des clients.

Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs lors de la mise à jour de l'offre touristique locale.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Organiser son poste de travail.

Mettre en valeur la présentation dans l'établissement de l'offre et de l'environnement touristiques local.

Faciliter l'organisation du séjour des clients.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	25/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 5**

**Vendre les prestations de l'établissement.**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des consignes de la hiérarchie, du fichier cardex de l'établissement, de la connaissance des prestations proposées et des spécificités de clientèle, promouvoir et vendre les prestations de l'établissement afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires prédéfinis par la hiérarchie. En face à face ou à distance, et à partir d'argumentaires commerciaux personnalisés, analyser les besoins des clients, les conseiller et susciter leur intérêt. Vérifier les disponibilités des prestations, les rapprocher des demandes et accompagner les clients dans leur décision d'achats. Valoriser le système de fidélisation clientèle mis en place dans l'établissement. Concrétiser la vente et assurer le suivi du dossier client. Informer les services concernés par les ventes réalisées.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, en autonomie ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle est mise en œuvre en face à face, au téléphone, ou par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés par l'établissement. Elle peut également s'exercer au sein d'une équipe dans un espace dédié en back office ou à distance sur un plateau d'appel. L'utilisation simultanée des outils de communication et de gestion hôtelière est fréquente.

**Critères de performance**

Les besoins des clients sont analysés.

Les argumentaires commerciaux sont adaptés aux besoins des clients.

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 informations transmises aux services sont fiables et exploitables.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.

Connaissance des prestations proposées par l'établissement.

Connaissance de l'environnement concurrentiel de l'établissement.

Connaissance des bases de la réglementation sur la vente de prestations hôtelières.

Connaissance des bases de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.

Connaissance des bases de la politique de tarification différenciée mise en place dans l'établissement.

Connaissance des bases de la démarche mercatique de l'établissement.

Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.

Connaissance des techniques de vente.

Connaissance de la politique et des outils de fidélisation de la clientèle mis en place dans l'établissement.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance du fichier cardex de l'établissement.

Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	26/38

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Utiliser les techniques de vente en face à face ou à distance.  
Valoriser l'offre commerciale de l'établissement.  
Adapter son argumentaire commercial aux spécificités de la clientèle.  
Réaliser une vente de prestations hôtelières.  
Appliquer la procédure de fidélisation de la clientèle.  
Utiliser les outils de fidélisation de la clientèle.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement.  
Mettre à jour le fichier cardex.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Organiser son poste de travail.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	27/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Clôturer l'activité du service de la réception.

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des relevés de consommations et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes de la hiérarchie, contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Mettre à jour les comptes débiteurs en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes. Clôturer la caisse et la journée d'exploitation, assurer la sauvegarde et l'archivage des informations contenues dans le logiciel hôtelier. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les ratios et indicateurs d'activité du service de la réception. Editer les rapports d'activités pour les transférer à la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie sous la responsabilité d'un hiérarchique. Selon l'organisation de l'établissement, elle est mise en œuvre lors de clôtures de mi-journée, de clôtures de nuit ou de clôtures intermédiaires en fin de shift. Elle peut s'exercer dans un espace dédié en back office. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un logiciel de tableur.

#### Critères de performance

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.

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des prestations proposées par l'établissement.

Connaissance de la politique et des outils de fidélisation de la clientèle mis en place dans l'établissement.

Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.

Connaissance des ratios et indicateurs d'activité du service de la réception.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.

Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.

Connaissance des conventions agence de voyages / hôteliers.

Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du logiciel de gestion hôtelière.

Connaissance des fonctions de base du menu clôture du logiciel de gestion hôtelière.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance du fichier cardex de l'établissement.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Mettre à jour les dossiers clients.

Contrôler les comptes clients.

Mettre à jour les comptes débiteurs.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	28/38

Utiliser les relevés d'activité des autres services.  
Corriger une erreur d'encaissement ou de facturation.  
Clôturer la caisse.  
Clôturer la journée d'exploitation au service de la réception.  
Calculer les ratios et indicateurs d'activité du service de la réception.  
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement.  
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de tableur.  
Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du logiciel hôtelier.

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.  
Archiver les données relatives à l'activité du service de la réception.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	29/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des consignes de la hiérarchie et en utilisant les outils et supports de communication mis en place par l'établissement, transmettre les informations au sein de son service, entre les services et auprès des clients et des partenaires professionnels y compris en anglais. Réaliser des notes ou mémos d'informations inter et intra services liés à l'activité du service de la réception. Répondre aux réceptions de télécopies, rédiger des courriels ou des courriers pour suivre les relations commerciales avec les clients ou les partenaires professionnels. Réaliser l'état de rapprochement de l'occupation des chambres avec le service des étages. Assurer le suivi de l'e-réputation de l'établissement, de l'offre tarifaire et des disponibilités sur le marché concurrentiel local et rendre compte à la hiérarchie. Vérifier et mettre à jour l'offre commerciale de l'établissement sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution. A partir d'opérations commerciales définies par la hiérarchie, participer à la création de supports de type affiche ou brochure, ou à des opérations de prospections à distance.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce principalement dans un espace dédié en back office sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle nécessite l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette numérique reliés au réseau internet et d'un logiciel de traitement de texte et de tableur.

#### **Critères de performance**

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.  
Les informations transmises à la hiérarchie et aux services sont fiables et exploitables.  
Les règles de correspondance commerciale sont respectées.  
Les supports de communication utilisés sont adaptés au traitement de l'information.  
L'offre commerciale figurant sur les plannings et les affichages des canaux de distribution est fiable.

#### **Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.  
Connaissance des partenaires professionnels et hôteliers de l'établissement.  
Connaissance de l'environnement concurrentiel de l'établissement.  
Connaissance des bases de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.  
Connaissance des bases de la démarche mercatique de l'établissement.  
Connaissance des supports d'affichage et des canaux de distribution de l'offre de l'établissement.  
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.  
Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.  
Connaissance des réseaux sociaux et des sites internet influençant l'e-réputation de l'établissement.  
Connaissance des bases des techniques de prospection à distance.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, de tableur et d'un logiciel de présentation.  
Connaissance de la procédure de transmission de consignes inter et intra services de l'établissement.  
Connaissance des règles de correspondance commerciale.  
Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro forma.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	30/38

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance du fichier cardex de l'établissement.  
Connaissance des critères d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.  
Connaissance des règles de sécurité et de protection de la santé au travail.  
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).  
Connaissance des principes généraux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Utiliser les outils de communication et l'environnement multimédia du service de la réception.  
Rédiger et transmettre une note ou un mémo d'information inter et intra services.  
Rédiger et transmettre une télécopie, un courrier ou courriel commercial.  
Réaliser un devis ou une facture pro forma.  
Assurer une veille de l'offre commerciale sur le marché concurrentiel local de l'établissement.  
Mettre à jour les plannings et l'affichage de l'offre commerciale de l'établissement sur les canaux de distribution.  
Suivre l'e-réputation de l'établissement.  
Contribuer à la réalisation de supports d'informations commerciales.  
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, de tableur et d'un logiciel de présentation.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.  
Respecter la politique RSE de l'entreprise.

Organiser son poste de travail.  
Classer la correspondance commerciale.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	31/38

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer au service de la réception avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement.**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des supports et outils de communication de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie échange des informations avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement pour assurer le fonctionnement du service de la réception. Pour satisfaire aux standards de qualité de l'établissement, il répond dans le respect des consignes de sa hiérarchie aux demandes des clients y compris en anglais.

#### **Critères de performance**

Les consignes de la hiérarchie sont appliquées.

Les informations transmises à la clientèle, à la hiérarchie, aux services et aux partenaires de l'établissement sont fiables et exploitables.

Les règles de communication avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Les règles de correspondance commerciale sont respectées.

### **Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des supports et outils de gestion hôtelière, le réceptionniste en hôtellerie enregistre les informations et les données relatives à l'accueil des clients dans l'établissement afin d'assurer le suivi de leur séjour. Il renseigne et met à jour les plannings, les comptes clients, les supports reflétant les mouvements de clientèle et les rapports d'activité du service de la réception.

#### **Critères de performance**

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

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

Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour.

Les saisies sur les comptes clients sont fiables et exploitables.

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	32/38



## Glossaire technique

### Back office

C'est un terme généralement utilisé en hôtellerie pour décrire les parties de l'entreprise (ou de son système d'information) dédiées à la gestion propre de l'entreprise auxquelles le client n'a pas accès directement. Ces parties s'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation directe avec le client généralement appelée « Front office ».

### Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Au-delà des procédures d'accueil des clients au service de la réception, le réceptionniste en hôtellerie peut communiquer sur l'ensemble des prestations proposées dans l'établissement, renseigner sur l'environnement et l'offre touristique local, accompagner le client dans l'organisation de son séjour et traiter dans la limite de ses attributions une réclamation client liée au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp))

### Conciergerie

C'est un service présent particulièrement dans les établissements hôteliers de grand standing dont les missions consistent à accueillir, renseigner, conseiller les clients, veiller au bon déroulement de leurs séjours et satisfaire toutes leurs demandes. Pour cela il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et gère les relations avec des prestataires extérieurs (tels que : loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles). Il mémorise également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	33/38

## **e-réputation**

Il s'agit de la réputation, de l'opinion commune de l'établissement sur le Web (telles que : informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs). Cette notoriété numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation et présenter un avantage concurrentiel, impose un suivi des éléments positifs et négatifs influés par les vecteurs de l'e-réputation (tels que : forum, réseaux sociaux, blog, site de voyage).

## **Fichier cardex**

Le cardex d'un établissement correspond à son fichier client. En plus des coordonnées administratives et de l'historique des séjours, les habitudes ou les préférences des clients y sont souvent mentionnées.

## **Responsabilité sociétale des entreprises**

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et écoresponsabilité.

(Source : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html>).

## **Shift**

C'est un terme généralement utilisé en hôtellerie pour mentionner une plage horaire de travail, une période de prise de poste dans le service.

## **Yield management**

C'est un système de gestion des capacités disponibles telles des chambres en hôtellerie, qui a pour objectif l'optimisation du chiffre d'affaires. On l'appelle également revenue management. Il permet de calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente d'un produit ou d'un service, sur la base d'une prévision en temps réel du comportement de la demande par segment de marché.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	34/38

## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	35/38

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RH	TP-00379	REAC	06	19/08/2014	08/04/2014	36/38

#### **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 artifice ou un procédé quelconques."

