TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Le titre professionnel de : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE[1] niveau IV (code NSF : 334t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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 week-end et les jours fériés. Les horaires de travail sont décalés par roulement, avec ou sans coupure.

■ CCP - ASSURER AU SERVICE DE LA RECEPTION LES OPERATIONS RELATIVES AU SEJOUR 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.

■ CCP - CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DU SERVICE DE LA RECEPTION

- 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.

Code TP – 00379 référence du titre : Réceptionniste en hôtellerie[1]

Information source : référentiel du titre : RH

[1]ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 8 août 2004 (JO modificatif du 02 avril 2014)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1703 - Réceptionniste en hôtellerie.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[2]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) [2]

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

[2] *Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :*

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi