

Réceptionniste polyvalent en hôtellerie

RNCP13588 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1703, G1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2021

Certificateur(s)

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Tarbes et des Hautes-Pyrénées

<http://www.irth-tarbes.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le réceptionniste polyvalent en hôtellerie est un professionnel de la réception également formé aux différents métiers de l'hôtellerie restauration. Polyvalent, il est capable d'intervenir ponctuellement sur différents services tels que la réception de nuit, le service au restaurant ou au bar, le service des étages et le service des petits déjeuners.

Activité 1 : accueil de la clientèle et suivi du séjour

- Enregistrement d'une réservation
- Accueil de la clientèle individuelle et de groupe
- Information à la clientèle sur les services de l'hôtel
- Aide à l'installation du client
- Gestion des problèmes logistiques ou des situations conflictuelles
- Gestion des arrivées et des départs

Activité 2 : vente de services additionnels

- Vente de produits ou services additionnels
- Promotion des services de son établissement
- Promotion des activités touristiques, de loisir et/ ou culturelles locales
- Promotion via les outils de communication sur internet
- Création et mise à jour des propositions d'informations touristiques et culturelles pour la clientèle

Activité 3 : gestion administrative et financière du séjour d'un client

- Rédaction de courriers et notes de service
- Comptabilité journalière
- Facturation
- Encaissement des factures
- Contrôle des paiements différés
- Gestion des plannings
- Edition des indicateurs de fréquentation de l'établissement

Activité 4 : pratique de la polyvalence

- Réception de nuit
- Participation au service du bar
- Participation au service du restaurant
- Participation au service des petits déjeuners

- Participation au service d'étage

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- Enregistrer une réservation par téléphone, fax, mail ou en face à face.
- Enregistrer les arrivées ou départs selon le type de clientèle (groupe, individuel, étranger...).
- Gérer une situation conflictuelle.
- Promouvoir son établissement et les services ou prestations proposés.
- Promouvoir les activités culturelles et touristiques locales
- Évaluer les besoins du client Proposer au client des services ou prestations.
- Réaliser une vente additionnelle.
- Utiliser les outils de commercialisation sur internet
- Mettre à jour les plannings de réservation et autres documents.
- Rédaction de différents courriers.
- Contrôler la mise à jour ou création du fichier client
- Facturer les prestations consommées
- Éditer les factures client.
- Encaisser les règlements.
- Effectuer des opérations de change.
- Élaborer un document de synthèse sur la fréquentation de l'établissement (pourcentage d'occupation des chambres.)
- Collaboration ponctuelle aux différentes tâches connexes et utilisation d'une langue étrangère :
- Réception de nuit :
- Surveiller et fermer les locaux
- Clôturer la journée (comptes client et plannings)
- Contrôler et récapituler les encaissements.
- Assurer le service d'étages
- Faire une chambre à blanc ou en demeure
- Assurer le contrôle des mini bars dans les chambres
- Contrôler l'état de fonctionnement des équipements.
- Assurer le service au bar :
- Servir les boissons au bar
- Assurer le service petit déjeuner
- Centraliser les fiches petits déjeuners
- Prendre une commande de petits déjeuners
- Préparer la mise en place d'un petit déjeuner en salle, sur un plateau, ou buffet.

Blocs de compétences

RNCP13588BC01 — Accueil de la clientèle et suivi du séjour

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

Enregistrer une réservation par téléphone, fax, mail ou en face à face.

Enregistrer les arrivées ou départs selon le type de clientèle (groupe, individuel, étranger...).

Gérer une situation conflictuelle.

Modalités d'évaluation :

- Situation de travail reconstituée, portant sur la réservation, planification et enregistrement des arrivées et départs.
- Jeu de rôle : Mise en situation de recevoir une plainte d'un client et comment la traiter.

RNCP13588BC02 — Gestion administrative et financière du séjour

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Mettre à jour les plannings de réservation et autres documents.

Rédiger différents courriers.

Contrôler la mise à jour ou création du fichier client.

Facturer les prestations consommées.

Éditer les factures client.

Encaisser les règlements.

Effectuer des opérations de change.

Présenter

un document de synthèse sur la fréquentation de l'établissement avec prise en compte de tous les indicateurs.

Modalités d'évaluation :

- Situation de travail reconstituée à l'aide d'un logiciel hôtelier :

Utilisation d'un logiciel professionnel afin d'élaborer et d'éditer un document en tenant compte des éléments fournis

Élaborer un document de synthèse

permettant de pointer la fréquentation de l'établissement.

RNCP13588BC03 — Pratique de la polyvalence

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Collaboration ponctuelle aux

différentes tâches connexes et utilisation éventuelle d'une langue étrangère.

Réception de nuit :

Surveiller et fermer les locaux

Clôturer la journée (comptes client et plannings)

Contrôler et récapituler les encaissements

Modalités d'évaluation :

- Mises en situation lors du stage pratique :

réception de nuit portant sur la sécurité, les contrôles et la clôture des comptes.

Assurer le service d'étages :

Faire une chambre à blanc ou en demeure

Assurer le contrôle des mini bars dans les chambres

Contrôler l'état de fonctionnement des équipements

- Épreuve

pratique dans un hôtel

Assurer le service au bar :

Servir les boissons au bar

- Mise en situation au service du bar

Assurer le service petits déjeuners :

Centraliser les fiches petits déjeuners

Prendre une commande de petits déjeuners

Préparer la mise en place d'un petit déjeuner en salle, sur plateau ou buffet.

- Situation réelle reconstituée (semaine d'animation restaurant) :

Mise en place d'un Petit déjeuner

Réapprovisionner le buffet

Assurer le service au restaurant :

Prise de commande au restaurant

Servir et débarrasser une assiette au restaurant

Collaborer à l'animation d'un service à thème

- Assurer le service lors d'un repas :

accueil, prise de commande et départ du client

RNCP13588BC04 — Vente de services additionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Promouvoir son établissement et les services ou prestations proposés.

Promouvoir les activités culturelles et touristiques locales

Évaluer les besoins du client et Proposer au client des services ou prestations.

Réaliser une vente additionnelle.

Utiliser les outils de commercialisation sur internet

Modalités d'évaluation :

- Mise en situation :

A l'aide d'un support d'informations

touristiques, le réceptionniste devra promouvoir les services de sa structure et les différentes activités touristiques ou de loisirs environnants

- Jeux de rôle :

Le réceptionniste est mis en situation d'accueillir un client et de réaliser la vente additionnelle d'un produit ou service en fonction des besoins du client (éventuellement dans une langue étrangère)

Utilisation d'un logiciel de commercialisation pour gérer les allotements sur les principaux OTA (Online Travel Agency

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Hôtels indépendants ou de chaîne, de petite, moyenne (30 chambres environ) à grande capacité (300 chambres et plus)
- Résidences hôtelières et de tourisme
- Clubs et centres de vacances
- Hôtellerie de plein air
- Hôtellerie collective, médico-sociale, associative

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réceptionniste, Réceptionniste tournant, Réceptionniste de nuit
- Chef de groupe ou premier réceptionniste
- Chef de réception

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury qui compte 4 personnes est habilité à statuer de façon souveraine :

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique)
- 1 représentant des employeurs
- 1 représentant des salariés
- 1 représentant de la CCI/IRTH

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/04/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP2097

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP32362

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

[Irthblog.formations-cci-tarbes.fr](http://irthblog.formations-cci-tarbes.fr)

www.irth-tarbes.fr

www.facebook.com/irth65

<https://twitter.com/irth65>

<http://irthblog.formations-cci-tarbes.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13588/>