

# Responsable d'accueil

RNCP14248 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 4                   |
| Code(s) NSF             | 334                        |
| Code(s) ROME            | G1703, M1601               |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'échéance         | 14/03/2017                 |

## Certificateur(s)

Ecole Française d'hôtesse et de tourisme (EFHT)

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

### ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable du service d'accueil est en charge de la gestion de l'accueil physique et téléphonique des personnes dans l'établissement, qu'il s'agisse de clients, fournisseurs ou collaborateurs.

Chargé de l'accueil physique et téléphonique, le responsable du service accueil est également amené à travailler sur de nombreuses missions administratives de support : affranchissement et gestion du courrier, transmission des messages, rédaction et diffusion de notes internes, réservation de billets et organisation de voyages, gestion des stocks... Il renseigne et oriente également les visiteurs ou les salariés de l'entreprise.

Ceci exige que le titulaire du poste exerce en responsabilité totale et en autonomie (en fonction de l'organisation) les activités suivantes :

- Accueillir physiquement et au téléphone les personnes, en français ou dans une langue étrangère, afin de les informer, renseigner et orienter
- Gérer des tâches administratives et comptables : secrétariat, enregistrement des réservations, délivrance des badges et laissez-passer, planification, classement, facturation, encaissement
- Après quelques années d'expérience, superviser et coordonner les activités du personnel de la réception.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Informar et orienter, au téléphone ou de visu, de manière pertinente et dans la langue qui convient, les clients, collaborateurs ou visiteurs, en fonction de leurs besoins et en utilisant les outils appropriés ainsi qu'en appliquant les procédures de l'entreprise le cas échéant.

Adapter son apparence et son comportement verbal et non verbal afin de véhiculer en toute circonstance une bonne image de l'entreprise ou de l'établissement auprès des clients, collaborateurs ou visiteurs.

Réaliser les tâches administratives et comptables de support : traitement du courrier, facturation, commandes, réservations en utilisant les outils appropriés et dans les temps impartis.

Organiser les activités des membres d'un service d'accueil en respectant les contraintes de l'entreprise et en prenant en compte les compétences de chacun.

## Blocs de compétences

## **RNCP14248BC01 — Accueillir et orienter des visiteurs francophones**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Descriptif : Accueillir des visiteurs et identifier leur demande – Orienter les visiteurs – Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés

- Prendre et transmettre un message -

Identifier les spécificités des différentes catégories de clientèle et les anticiper : clientèle d'affaire, clientèle touristique, clientèle de prestige – Adapter son image à la culture d'entreprise -

Respecter les codes professionnels en terme d'image -

Distinguer les registres de langage et les comportements – Maîtriser la communication verbale et non verbale

Modalité d'évaluation : Etude de cas « Techniques professionnels d'accueil » : analyse d'une situation conflictuelle à l'accueil d'une entreprise et préconisation de solutions + jeu de rôle sur une simulation d'accueil

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité I du référentiel de certification  
« Accueil Physique et Téléphonique »

## **RNCP14248BC02 — Accueillir et orienter des visiteurs étrangers**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Descriptif : Accueillir des partenaires internationaux -

Gérer l'accueil

physique et téléphonique en langue anglaise

Modalité d'évaluation :

jeu de rôle en anglais/ simulation d'accueil physique ou téléphonique d'un client étranger

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité I du référentiel de certification  
« Accueil

Physique et téléphonique »

## **RNCP14248BC03 — Gérer un accueil événementiel**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Descriptif : Organiser et gérer l'organisation logistique de réunions, de séminaires, de salons et événements professionnels – Gérer son temps – Gérer un agenda

Modalité d'évaluation : Etude de cas reprenant une situation réelle d'entreprise

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité I du référentiel de certification  
« Accueil

Physique et téléphonique »

## **RNCP14248BC04 — Assurer la communication écrite professionnelle en lien l'accueil**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Descriptif : Ecrire des courriers, des emails, des notes pour transmettre des messages professionnels -

Acquérir les bases des outils bureautiques (outlook, word, excel) en lien avec une fonction d'accueil – Acquérir les bases de la langue française (orthographe, syntaxe) en lien avec une expression écrite professionnelle

Modalité d'évaluation : Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité II du référentiel de certification  
« Gérer des tâches Administratives et comptables »

## **RNCP14248BC05 — Réaliser des tâches administratives basiques en lien avec les métiers de l'accueil**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

Descriptif : Procéder aux réservations demandées par les collaborateurs et/ou les clients de l'entreprise – Réaliser des opérations de traitement de courrier : collecte, affranchissement, enregistrement, tri, distribution – Prendre des rendez-vous pour des collaborateurs

Modalité d'évaluation : Etude de cas reprenant des tâches administratives + utilisation des outils bureautiques

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité II du référentiel de certification  
« Gérer des tâches Administratives et comptables »

RNCP14248BC06 — Superviser et coordonner des équipes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif : Organiser les activités des membres d'un service d'accueil en respectant les contraintes de l'entreprise et en prenant en compte les compétences de chacun – Organiser et/ou réaliser la formation des nouveaux arrivants pour les rendre rapidement opérationnels

Modalité d'évaluation : Etude de cas reprenant une situation réelle d'entreprise

Modalité de certification : remise d'une attestation en lien avec la certification – Activité III du référentiel « Superviser et coordonner des équipes »

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Responsable du Service Accueil, peut être employé dans tous types d'entreprises, privées ou publiques, de tous secteurs d'activité.

Principalement des hôtels et des établissements recevant du public (gares, aéroports, centres de formation, et grandes entreprises).

Les fonctions peuvent également être exercées dans le cadre de manifestations et événements ponctuels, comme des foires, des salons, ou des réceptions.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable du service d'accueil, hôte/hôtesse d'accueil bilingue, hôte/hôtesse d'accueil bilingue, chargé d'accueil, agent d'accueil, hôte/hôtesse d'accueil standardiste.

RÉGLEMENTATIONS 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) | Modérée (3/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Facteurs principaux                 | Manque de main-d'œuvre disponible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Salaire médian (mensuel)            | 2 576 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Familles professionnelles (FAP)     | L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible)<br>L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée)<br>L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)<br>S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée)<br>S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée)<br>S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée) |
| Projets de recrutement (BMO 2026)   | 99 919                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Jugés difficiles à recruter         | 33 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Emplois saisonniers                 | 55 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Familles professionnelles (FAP)

L2X60 — Agents d'accueil et d'information  
L4X80 — Techniciens des services administratifs  
L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)  
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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Président : directeur de l'EFHT

Membres : 7 professionnels / 3 formateurs ou responsables de la pédagogie

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 14/03/2017

---

## Liens avec d'autres certifications

### NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP28739

## Pour plus d'informations

### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

[www.efht.fr](http://www.efht.fr)

[www.efht.fr](http://www.efht.fr)

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/14248/>