

Réceptionniste en hôtellerie

RNCP1943 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	02/08/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACFAL FORMATION	80235447200051	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200025	Former et organiser l'évaluation
CENTRE REEDUCATION INVALIDES CIVILS	77694494400011	Former et organiser l'évaluation
CTRE FORMATION APPRENTIS PAYS MONTBELIAR	37931209300014	Former et organiser l'évaluation
JMSA FORMATION CONSEIL	38909782500050	Former et organiser l'évaluation
LYCEE POLYVALENT TECHNOLOGIQUE E BELIN	19700905300020	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800047	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 les clients, la hiérarchie, les collaborateurs 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.

Blocs de compétences

RNCP1943BC01 — Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP1943BC02 — Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- ? 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 ;
- ? établissement d'hébergement parahôtelier.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

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 continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 02/08/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34157

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1943/>