

CQP Réceptionniste

RNCP31401 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42788
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

85 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 85 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200108	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200363	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200371	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200611	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201056	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201189	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201643	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201759	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201783	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 85 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31401-cqp-receptionniste/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...).

Il est chargé d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il planifie les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Il organise les relations avec les autres services.

Le métier de réceptionniste H/F s'articule autour de quatre grandes activités :

- Accueil et commercialisation
- Administration et gestion du poste de travail
- Communication interne et externe
- Sécurité

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le CQP Réceptionniste H/F atteste des compétences suivantes :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

Blocs de compétences

RNCP31401BC01 — Bloc 3 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients

Intervenir en cas d'incident

Modalités d'évaluation du bloc 3.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 6) du CQP Réceptionniste H/F.

RNCP31401BC02 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Établir un contact efficace et adapté au client

Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Modalités d'évaluation du bloc 1.

Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnaire ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Réceptionniste H/F

RNCP31401BC03 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Modalités d'évaluation du bloc 2.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Réceptionniste H/F.

RNCP31401BC04 — Bloc 5 (Bloc 16b) Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier

Effectuer une réservation

Promouvoir l'offre de service

Modalités d'évaluation du bloc 5.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 16b) du CQP Réceptionniste H/F.

RNCP31401BC05 — Bloc 4 (Bloc 12) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme – deuxième niveau B1

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc.

Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée.

Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt.

Raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.

Modalités d'évaluation du bloc 4 :

Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL).

Ce bloc 4 (Bloc 12) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau B1.

RNCP31401BC06 — Bloc 6 (bloc17) Gérer l'encaissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Procéder à l'ouverture de la caisse

Accueillir un client en caisse

Procéder à l'encaissement des articles ou produits

Fermer son poste de caisse

Modalités d'évaluation du bloc 6.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnaire à l'oral, dossier de validation (VAE)

Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc17) du CQP Réceptionniste H/F.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Selon la taille et/ou la catégorie de l'établissement, le (la) réceptionniste travaille seul (e) ou en équipe, sous la

responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement. Son activité peut s'exercer plus particulièrement dans des services spécialisés : réservation, réception, caisse, information.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
réceptionniste, employé(e) de réception, réceptionnaire

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)	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, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire et comprendre des écrits en langue française, de s'exprimer correctement en français pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle. La pratique d'une langue étrangère est un atout mais pas une obligation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié
Minimum 4 personnes (jury paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4081

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37862

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

Certidev

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31401/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	9
Parcours menés à terme	10
Taux d'achèvement	111 %
Période	03/2022 – 06/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	40
Montant total engagé	85 447 €
Coût moyen par dossier	2 136 €
Durée moyenne	246 h
Période	07/2020 – 03/2023
France compétences	50 %
France Travail	45 %
Régions	3 %
Reste à charge titulaire	2 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.