

Un des meilleurs ouvriers de France (diplôme national)

Groupe XVIII: Métiers de l'hôtellerie, du commerce et des services - Classe 3: Réceptionniste en hôtellerie

RNCP32181 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42788
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités exercées portent sur les différents aspects du métier du avec un niveau d'exigence et un degré d'excellence très élevé. Elles couvrent un vaste champ du réceptionniste en hôtellerie qui est un acteur majeur pour assurer toutes les fonctions de réception (front office) et assure toutes les activités de réceptionniste d'établissements hôteliers et para- hôteliers. ?Il (elle) est en charge de l'accueil des clients et participe à la qualité du séjour au sein d'un établissement d'hébergement quelle que soit sa taille et sa catégorie. ?L'activité du poste est en étroite relation avec la clientèle, la direction, les fournisseurs, les prestataires et intermédiaires et les autres services de l'hôtel. ?L'ensemble de ces fonctions s'exerce dans le respect de la législation, de la réglementation, des normes d'hygiène de sécurité et dans le cadre de la politique environnementale (normes ISO) en vigueur dans l'établissement.

Les activités consistent à :

- Planifier, coordonner, superviser, réaliser et contrôler les opérations et les activités liées à la réservation des chambres, au remplissage optimum de l'hôtel, au séjour et au départ du client dans son service ou son département ;
- Mettre en œuvre la démarche qualité de la relation à la personne accueillie, de la communication durant le séjour du client dans le respect des procédures, des normes et des standards de l'entreprise ou de la marque ;
- Participer au développement du chiffre d'affaires de l'hôtel par des actions de vente et de promotions, par l'application des politiques tarifaires et commerciales, par l'optimisation du prix moyen et du taux d'occupation ;
- Réaliser l'animation et la formation de l'équipe chargée de l'accueil et du séjour ;
- Participer au bien-être, au confort du client, à l'image de l'hôtel dans la supervision des espaces d'accueil et des équipements du hall.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Voir le référentiel sur le site du COET-MOF.

- Mise en œuvre de la logistique de prévision comprenant la planification des ?réservations ?de séjours et la concrétisation et préparation du séjour ;

- Accueillir et gérer le séjour du client (mise en œuvre de la logistique du séjour) ;
- Instauration de la relation client en s'adressant au client dans sa langue maternelle ou dans une langue qu'il comprend, en intégrant, usages, culture... et en créant des opportunités permettant d'enrichir la relation client / l'expérience client ;
- Anticiper, prévenir et gérer les aléas ;
- Réaliser la facturation, l'encaissement et le contrôle des prestations consommées.

Le candidat doit restituer son travail oralement et par écrit avec des moyens de communication numériques présentant les travaux réalisés.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'exercice du métier à ce niveau de compétence peut s'effectuer à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chef de réception, Poste d'encadrement commercial auprès du directeur d'établissement

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

VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Voir conditions du concours

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32181/>