

Réceptionniste en hôtellerie

RNCP34157 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42788
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	02/08/2024

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

179 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 166 à former et organiser l'évaluation et 13 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE LAX FORMATION PROFESSIONNELLE	75293511400021	Former et organiser l'évaluation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
ADAPEP AFP 2 I	40144581200035	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
A.F.C.I	39297563700043	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500549	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500655	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500689	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 179 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34157-receptionniste-en-hotellerie/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

ACTIVITÉS VISÉES

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les

prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seul ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face-à-face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

2. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Blocs de compétences

RNCP34157BC01 — Assurer les opérations relatives au séjour des clients

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP34157BC02 — Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Clôturer l'activité journalière et mensuelle

Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels
- Résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air
- Villages vacances
- Hostels
- Résidences seniors et maisons de retraite
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste en résidence
- Réceptionniste tournant
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air
- Réceptionniste en village vacances et hôtel-club
- Night audit
- Concierge d'entreprise
- Employé de réception
- Employé de réservation
- Agent de réservation

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé 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

Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 335 €
Selon la branche	6 500 € – 8 550 €
Prise en charge	Branches concernées
8 335 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 550 €	CPNE Casinos, CPNEF du golf, CPNEFP hôtellerie de plein air
8 119 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 000 €	CPNEF du Tourisme Social et Familial
6 500 €	CPNE de l'immobilier

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	02/08/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1943

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38870

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34157/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 03/2026 à 11/2026

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	92
Parcours menés à terme	100
Taux d'achèvement	109 %
Période	02/2022 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	191
Montant total engagé	448 655 €
Coût moyen par dossier	2 349 €
Durée moyenne	273 h
Période	06/2020 – 07/2024
France compétences	69 %
France Travail	29 %
Reste à charge titulaire	1 %
Entreprise	0 %

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