

Assistant services et relations client en grand hôtel international

RNCP34715 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1702, G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/06/2020
Date d'échéance	29/06/2021

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le marché de l'hôtellerie de luxe se répartit entre les hôtels indépendants et les chaînes hôtelières. Ces dernières lancent de nouvelles marques Haut de gamme mais à tarif « plus réduit » pour satisfaire une nouvelle clientèle.

Maintenir une catégorie 5 étoiles tout en proposant des tarifs moindres nécessitent une nouvelle organisation et de nouveaux modes de gestion dans ces établissements.

Un des services les plus touchés par cette réorganisation est le Hall : le besoin d'un personnel plus polyvalent en termes de services rendus tout en restant dans les normes du luxe se fait sentir de plus en plus. Parallèlement les hôtels indépendant, bien que restant positionnés sur le créneau très haut de gamme sont amenés à réaliser des économies d'échelle. Auparavant, les métiers du Hall étaient très spécialisés et chacun assumait ses missions sans déborder sur celles des autres : voiturier, bagagiste, chasseur, tournant de hall, groom, welcomer, réceptionniste et night audit étaient des postes bien définis incombant à des salariés distincts. Aujourd'hui, le besoin d'un personnel plus polyvalent centré sur la relation clients et le service se fait sentir, de ce fait l'Assistant(e) Services et Relations Client en grand hôtel international est amené à assumer l'ensemble des missions avec généralement 40% du temps à la réception et 60% sur les autres missions liées au Tournant de Hall (voiturier, chasseur, bagagiste...).

ACTIVITÉS VISÉES

Préparation de l'arrivée et gestion de l'accueil du client

Organisation des services de Hall et de la relation client pendant le séjour

Préparation et gestion du départ du client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Préparer l'arrivée du client

Gérer l'accueil physique du client à l'extérieur

Gérer le véhicule

Gérer les bagages

Gérer le check-in

Accompagner le client en chambre, faire la visite et la description de l'hôtel et de ses Services

Promouvoir l'offre interne de l'hôtel et interagir avec les services internes pour la satisfaction du client et assurer la satisfaction client

Gérer la relation client en répondant aux demandes clients et en l'orientant vers le service adéquat
 Gérer le planning de réservation des chambres et renseigner les clients sur les conditions de séjour, formalités, prix et capacité d'accueil d'un établissement touristique selon la charte de qualité et la politique commerciale de l'hôtel
 Veiller et superviser l'entretien du Hall et du parking, ainsi qu'au bon fonctionnement du matériel (chariots, ascenseurs,...) et contribuer à la sécurité des biens et des personnes
 Gestion des comptes clients et de la facturation
 Gérer la sortie des bagages
 Acheminer la voiture
 Procéder à l'encaissement des frais de séjours et services annexes et prendre congé
 Fidéliser le client

Blocs de compétences

RNCP34715BC01 — Gestion de la réception et relation client en hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer l'arrivée du client :
 procéder au prépaiement/préautorisation avant l'arrivée du client
 Gérer l'accueil physique du client
 Gérer le check-in/procéder à l'enregistrement
 Accompagner le client en chambre, faire la visite et la description de l'hôtel et de ses services
 Gérer la relation client pendant le séjour du client
 Répondre aux demandes des clients en l'orientant vers le service adéquat
 Promouvoir l'offre interne de l'hôtel
 Renseigner le client sur les activités et services extérieurs à l'hôtel
 Renseigner le client sur les conditions de séjour, les formalités, les prix
 Tenir les comptes des clients, centraliser l'ensemble des notes.
 Gérer les départs
 Etablir les factures et s'assurer de leur conformité
 Procéder à l'encaissement des frais de séjour et des frais annexe
 Préparer les rapports de shift pour les comptables
 Contrôler la caisse (espèces/fond de caisse, contrôle des cartes de crédit)
 Gérer les plaintes de fin de séjour et savoir procéder aux remboursements si besoin

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelles reconstituées - Cas pratiques

RNCP34715BC02 — Gestion des services de Hall

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les modalités d'accueil en français et en anglais
 Ouvrir les portières des voitures selon les règles de l'art et accompagner le client jusqu'en réception
 Organiser le stationnement des véhicules dans le parking et garer les véhicules des clients
 mettre en pratique les gestes et les postures de manutention
 Répertoire les bagages et les vêtements en les identifiant par étiquetage
 Organiser les acheminements en chambres et en bagagerie
 Veiller et superviser l'entretien du hall et du parking et contribuer à la sécurité des biens et des personnes
 Maîtriser l'utilisation des équipements de télésurveillance
 Assurer l'entretien du matériel (chariots, ascenseurs...)
 Maîtriser l'utilisation des équipements de sécurité (alarmes, détecteurs...)
 Veiller aux mouvements dans le hall afin de signaler toute personne ou fait suspect
 Gérer les départs des clients
 Acheminement des bagages, étiquetage et stockage le cas échéant
 Prise en charge et restitution du véhicule en appliquant les process de départ en application des standards de l'établissement
 Prise de congés et conseils de route

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtel de luxe 4 et 5 * et Palaces en France et à l'étranger; Ces entreprises peuvent être des entreprises indépendantes ou des groupes hôteliers multi-enseignes. Autres établissements du secteur du luxe : Casinos, transport aérien, salon VIP, événementiel, boutiques et magasins de luxe, bateaux de croisières.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionniste polyvalente, voiturier, bagagiste, chasseur, groom, tournant de haut réceptionniste de nuit, majordome en étage, guest relation

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

SO

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 initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 et/ou expérience professionnelle significative dans le domaine concerné

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

- 1 Chef de réception ou 1 Chef Concierge (externe salarié)
- 1 Responsable Opérationnel (externe-salariée)
- 1 Responsable Ressources Humaines (externe -employeur)
- 1 Responsable pédagogique (interne-salariée)

Base légale

Date de décision 29/06/2020

Durée de l'enregistrement 1 an

Date d'échéance de l'enregistrement 29/06/2021

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	8	0	100 %	—
2017	7	0	100 %	50 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP28124

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34715/>