

Réceptionniste - Gouvernant

RNCP34804 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42776, 42786, 42797, 42778, 42788
Code(s) ROME	G1703, G1503, G1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/07/2020
Date d'échéance	23/07/2021

Certificateur(s)

COURS HOTELIER DE BESANCON · SIRET : 77829473600013

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
UNIVERSITE DE BESANCON - UNIVERSITE DE FRANCHE-COMTE	19251215000363	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le réceptionniste est la personne chargée de l'accueil physique et téléphonique de la clientèle, des réservations, du check in, du check out, du suivi des factures, etc. Il a également un rôle commercial et est en charge de vendre les différents services de l'hôtel.

Le gouvernant est la personne chargée de la bonne tenue des chambres et des lieux publics. Le ou la gouvernante encadre les valets et femmes de chambre, les équipiers et les lingères. Il ou elle gère les plannings de son personnel, les stocks de produits d'accueil, d'entretien et de linge.

ACTIVITÉS VISÉES

Le Réceptionniste :

- Accueille la clientèle,
- Informe la clientèle des différents services proposés par l'hôtel,
- s'occupe de la gestion administrative et commerciale des différentes prestations proposées par l'hôtel, - coordonne des informations relatives aux clients, aux chambres avec d'autres services.

La

Gouvernante :

- Maintient la mise en état journalière d'un hôtel sur le plan de l'hygiène, de la sécurité et de l'ambiance.
- Gère une équipe de femmes de chambre, valets de chambres, équipiers : elle forme cette équipe, organise son travail et le contrôle.
- est en lien avec les différents services de l'hôtel comme la réception (connaître l'état des chambres, les mouvements des clients : arrivées, départs...), le service maintenance (régler les problèmes techniques dans les chambres ou les lieux publics).
- gère les achats liés au fonctionnement de son service (produits d'entretien, d'accueil, linge....)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prendre une réservation et vendre les prestations de l'hôtel
Accueillir le client
Accompagner le client en chambre
Répondre aux besoins du client
Gérer le séjour du client
Gérer le départ du client
Utiliser les produits d'entretien et le matériel pour nettoyer un appartement : chambre et salle de bain
Contrôler un appartement
Préparer l'arrivée d'un client et répondre aux besoins d'un client en anglais.
Animer et contrôler une équipe de travail
Gérer les produits et le matériel

Blocs de compétences

RNCP34804BC01 — Préparer l'accueil et l'arrivée d'un client.

LISTE DE COMPÉTENCES

Anticiper l'arrivée d'un client dans un appartement.
Interpréter les besoins du client et mettre en place son cardex.
Répondre à une demande courante du service gouvernante : le nettoyage du linge client.
Connaître le vocabulaire technique de la lingerie en anglais

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation dans la chambre témoin - Mise en situation téléphonique en anglais

RNCP34804BC02 — Animer et contrôler une équipe en hotellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Passer les consignes
Organiser et distribuer le travail au personnel des étages.
Donner des directives et s'assurer de la mise en application afin d'obtenir le résultat souhaité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice pratique (jeu de rôle) - Mise en situation réelle dans la chambre témoin

RNCP34804BC03 — Gestion des produits et des matériels mis à la disposition du personnel

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer la tenue et l'approvisionnement des stocks de linge, de produits (entretien et accueil) et de matériel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Réalisation et suivi d'une fiche d'inventaire

RNCP34804BC04 — Effectuer les opérations de réservation et de commercialiser des prestations en hotellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer l'accueil téléphonique.
Identifier le correspondant, et détecter les besoins du client.
Assurer la mise en oeuvre des fonctionnalités et des prestations de l'hôtel
Promouvoir et vendre les prestations de l'hôtel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituée.

RNCP34804BC05 — Gestion du séjour en hotellerie et du départ de la clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Centraliser les informations concernant un client sur informatique.
Enregistrer les prestations journalières des clients.
Réaliser un « check out »
et la facturation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Reconstitution d'une mise en application sur un logiciel hôtelier

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels de luxe, croisière de luxe, yacht privé, relais-châteaux, hôpitaux et cliniques.

Personnel de maison.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionniste, caissier, concierge, night auditor, gouvernant(e), majordome.

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Justifier à minima d'un niveau 4 - connaissance de la langue anglaise

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est composé :

- du Président du Cours Hôtelier de Besançon ;
- de 5 membres externes à l'organisme, tous professionnels du secteur

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé :

- du Président du Cours Hôtelier de Besançon ;
- de 5 membres externes à l'organisme, tous professionnels du secteur

Base légale

Date de décision	23/07/2020
Durée de l'enregistrement	1 an
Date d'échéance de l'enregistrement	23/07/2021

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	32	0	97 %	91 %
2017	47	0	90 %	74 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1592

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36445

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34804/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	9
Montant total engagé	11 610 €
Coût moyen par dossier	1 290 €
Durée moyenne	31 h
Période	01/2020 – 07/2021
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	2 %

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