

Réceptionniste en hôtellerie

RNCP37448 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
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	22/01/2028

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.

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.

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 seule 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.

ACTIVITÉS VISÉES

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

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

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

RNCP37448BC01 — 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

1. Mise en situation professionnelle (55 min)

a) 1ère partie : La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse en utilisant un tableur (0h15)

b) 2ème partie : Le jury tient le rôle du client.

A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais.

Le candidat, pendant 0h10 :

- répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ;
- prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie.

Le candidat, pendant 0h30 :

- traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ;
- procède à l'arrivée d'un client ;
- procède au départ d'un client ;
- gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.

2. Entretien technique (20 min)

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h10.

A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h10 sur :

- la grille tarifaire et l'offre commerciale ;
- le contrôle de caisse ;
- les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes.

RNCP37448BC02 — 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

1. Mise en situation professionnelle (50 min)

La présence d'un surveillant est requise.

A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat :

- vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ;
- contrôle et met à jour les données d'un rapport centralisant les indicateurs de performance et les ratios du service de la réception (0h15) ;

- répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; en utilisant un tableur et un traitement de texte.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, écrite avec la clientèle.

2. Entretien technique (35 min)

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h20.

A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur :

- la clôture de la journée d'exploitation ;
- la politique de yield et la tarification différenciée ;
- la gestion de la distribution en ligne ;
- la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ;
- la communication sur les réseaux sociaux.

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 séniors 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 hôtels club

Night audit

Conciergerie d'entreprise

Employé de réception

Employé de réservation

Agent de réservation

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, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé de professionnels (2 membres du jury par candidat présenté) :

- Assistant front office manager
- Directeur d'hébergement
- Professeur certifié en hôtellerie restaurant

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	7 168 €
Selon la branche	6 000 € – 9 922 €
Prise en charge	Branches concernées
7 168 €	Valeur par défaut · 207 branches
9 922 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
9 225 €	CPNEFP hôtellerie de plein air
8 362 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
7 000 €	CPNE-FP de l'Esthétique
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	22/01/2028
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37448/>