

CQP Réceptionniste

RNCP37862 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42788
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'enregistrement	19/07/2023
Date d'échéance	19/07/2028

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013**CPNEFP Hôtels Cafés Restaurants****Branche des Hôtels Cafés Restaurants (supprimer)**

Partenaires habilités

98 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 98 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFTER ALL	80428175600028	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200108	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200124	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200363	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200371	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200520	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200611	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200652	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201056	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 98 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37862-cqp-receptionniste/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements).

Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires-clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour

Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation

Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement

Gérer les réservations de façon multimodale

Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement.

Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service

Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux

Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens

Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement

Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service

Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité

Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

Blocs de compétences

RNCP37862BC01 — Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement

Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service

Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux

Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens

Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituée + entretien complémentaire avec le jury

RNCP37862BC02 — Gérer les activités de réservation et de facturation

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement

Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service

Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité

Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de situation numérisée et questionnaire

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le réceptionniste exerce son activité au sein d'établissements tels que :

- des hôtels
- des résidences de tourisme et résidences hôtelières
- de l'hôtellerie de plein air
- des villages vacances
- des établissements hôteliers mobiles

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionniste en hôtellerie

Employé / Employée de réservation en hôtellerie

Employé / Employée de réception en établissement hôtelier

Agent / Agente de réservation en hôtellerie
Réceptionniste de village vacances
Réceptionniste en établissement touristique
Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais)

Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglais

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

La Commission paritaire nationale de certification est composée d'organisations professionnelles de la branche représentées de manière paritaire et constituée au minimum de 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales des employeurs et de 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales de salariés

Base légale

Date de décision	19/07/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2028

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	199	0	72 %	—
2021	76	0	73 %	—
2020	61	0	75 %	41 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP31401

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.certidev.com/liste-des-cqp-titres-finalit-professionnelle>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37862/>

Où se former

Formations référencées	19
Organismes	9
Régions couvertes	6
Prix indicatif	2 500 € – 9 840 €
Durée	220 – 1360 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	27
Parcours menés à terme	24
Taux d'achèvement	89 %
Période	10/2023 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	35
Montant total engagé	70 069 €
Coût moyen par dossier	2 002 €
Durée moyenne	184 h

Période	08/2023 – 09/2026
France compétences	68 %
France Travail	27 %
OPCO	2 %
Reste à charge titulaire	2 %
Compte d'engagement citoyen	1 %

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