

Accueil- réception

RNCP37921 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	CS — Certificat de spécialisation
Code(s) NSF	334, 334m, 334t
Formacode(s)	42788, 42686
Code(s) ROME	G1703
Code(s) CFD	46133413 (CS4)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire de la mention complémentaire "Accueil-réception" exerce les fonctions de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, mais aussi dans les centres d'hébergements para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs...). Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.

Selon la taille de l'établissement, il exerce plus particulièrement dans les services réservation, réception, caisse, information.

ACTIVITÉS VISÉES

L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation. Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés.

Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.

Les activités exercées sont les suivantes :

- Accueil et communication
- Commercialisation
- Suivi administratif

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Vente des services de l'établissement (correspond à l'épreuve E1 - Pratique professionnelle en français, en anglais et langue étrangère 2) :

- Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié

- Mettre en œuvre la négociation

- Vendre le produit chambre et les services de l'établissement

- Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail

- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise

Suivi administratif des clients (correspond à l'épreuve E2 - Etude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) :

- Mettre en œuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur

Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle)
Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement
Accueil et communication (correspond à l'épreuve E3- Evaluation des activités en milieu professionnel et communication) :
Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
Informé, renseigner le client
Emettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations
Mettre en œuvre des procédures d'information

Blocs de compétences

RNCP37921BC01 — Vente des services de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
Mettre en œuvre la négociation
Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail
Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
- Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel pratique et oral
- Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : CCF

RNCP37921BC02 — Suivi administratif des clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur
Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle)
Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : Ponctuel écrit
- Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel écrit
- Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : Contrôle continu en cours de formation (CCF)

RNCP37921BC03 — Accueil et communication

LISTE DE COMPÉTENCES

Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
Informé, renseigner le client
Emettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations
Mettre en œuvre des procédures d'information

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
- Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation

professionnelle continue en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles : Ponctuel oral

- Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité : CCF

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels de tourisme indépendants et de chaîne
Résidences hôtelières et de tourisme
Villages vacances et centres de loisirs
Centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement
Centres d'hébergement para-hôtelières (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionniste

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès en formation à la spécialité « sommellerie » de mention complémentaire de niveau 4 est ouvert aux titulaires d'un baccalauréat.

Il est également ouvert, sur décision du recteur prise après avis de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, aux candidats remplissant les conditions fixées à l'article D. 337-144 du code de l'éducation

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

Le jury est composé à parité :

- 1° De professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- 2° De membres de la profession correspondant au champ du diplôme choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, 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	7 525 €
Selon la branche	6 759 € – 8 576 €
Prise en charge	Branches concernées
7 525 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 576 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 759 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP ICGV entreprises de la viande
8 050 €	CPNE de l'industrie hôtelière
7 000 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2028
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP6926

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP6926

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37921/>

Où se former

Formations référencées	5
Organismes	4
Régions couvertes	3
Prix indicatif	1 990 € – 8 080 €

Durée	1279 h
-------	--------

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	32
Organismes gestionnaires (CFA)	27
Organismes formateurs	28
Régions couvertes	9
Départements couverts	24
Organismes certifiés Qualiopi	28
Sessions	de 08/2026 à 07/2028

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	6
Parcours menés à terme	2
Taux d'achèvement	33 %
Période	11/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	28 348 €
Coût moyen par dossier	3 544 €
Durée moyenne	350 h
Période	09/2024 – 09/2026
France compétences	66 %
Reste à charge titulaire	23 %
France Travail	11 %

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