

CQP Réceptionniste

RNCP4081 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'enregistrement	18/11/2005
Date d'échéance	18/11/2010

Certificateur(s)

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE/IH) - Adefih

<http://www.adevih.org>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Sous le contrôle direct d'un supérieur hiérarchique (chef d'établissement, de réception, assistant d'exploitation), l'activité s'exerce à la réception des hôtels et autres établissements d'hébergement touristique. Elle nécessite une excellente présentation et un sens de l'accueil et du service. Cinq activités caractérisent le travail du réceptionniste : 1

- Activités d'accueil et d'information :

- réserver un accueil de qualité au client et s'assurer de son confort pendant son séjour
- traiter les appels téléphoniques, la correspondance hôtelière

2 - Activités administratives :

- effectuer la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés

3 - Activités commerciales :

- participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel

4 - Coordination :

- assurer, sous l'autorité du directeur, l'interface entre les différents services et la clientèle

5 - Sécurité : appliquer les consignes de sécurité (établissement accueillant du public)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Mise en œuvre de procédures d'accueil différenciées Mise en œuvre de procédures administratives et de gestion

Capacité à la négociation commerciale

Capacité d'information et de communication

Maîtrise des logiciels professionnels

Maîtrise d'au moins une langue étrangère.

Connaissance et application des consignes de sécurité des établissements recevant du public

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Selon la taille et/ou la catégorie de l'établissement, le (la) réceptionniste travaille seul (e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement. Son activité peut s'exercer plus particulièrement dans des services spécialisés : réservation, réception, caisse, information.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

réceptionniste, employé(e) de réception, réceptionnaire

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

Base légale

Date de décision	18/11/2005
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/11/2010

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP31401

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://www.adejih.org>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/4081/>