

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1943**

Intitulé

TP : Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration	Le représentant de l'unité départementale (UD) compétente de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients, y compris en anglais, au service de la réception. Il (elle) analyse leurs besoins et leur propose les prestations et services de l'établissement. Ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients et contribuent à l'optimisation du chiffre d'affaires. Il (elle) enregistre les réservations et gère les dossiers clients. Il (elle) prépare le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement. Lors de l'arrivée des clients, il (elle) leur donne accès aux prestations choisies et les renseigne sur le fonctionnement de l'établissement. Durant le séjour, il (elle) les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours. A partir des relevés d'activité des différents services, il (elle) met à jour régulièrement les comptes clients. Lors du départ des clients, il (elle) remet la facture et procède à l'encaissement. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Avant de clôturer la journée d'exploitation, le (la) réceptionniste en hôtellerie vérifie l'exactitude des données des comptes clients et du journal de caisse. Il (elle) actualise les principaux ratios et indicateurs d'activité du service de la réception pour permettre la mise à jour du tableau de bord de production. Il (elle) sauvegarde les données et édite les rapports de clôture. A partir des consignes de sa hiérarchie, il (elle) diffuse des informations intra et interservices. Il (elle) rédige des courriers et des courriels destinés aux clients et aux partenaires de l'établissement. Il (elle) assure la prise de messages et leur retranscription auprès des clients. En fonction de la démarche mercatique de l'établissement et selon les directives de sa hiérarchie, il (elle) participe à la mise à jour de l'offre commerciale sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution. Il (elle) assure une veille concurrentielle, vérifie l'e-réputation de l'établissement et peut participer à des opérations de commercialisation de prestations en contribuant à la réalisation de supports de communication commerciale.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie travaille seul(e) ou en équipe au service de la réception d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Il (elle) exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à sa disposition et utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il (elle) est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les services internes de l'établissement et fréquemment avec les prestataires ou partenaires touristiques. Il (elle) utilise régulièrement la langue anglaise pour communiquer avec la clientèle étrangère. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée. Par la qualité de son accueil et des services rendus aux clients, il (elle) contribue à valoriser l'image et les prestations de l'établissement et à fidéliser la clientèle. L'alternance entre des périodes d'intense activité avec des demandes simultanées et des périodes plus calmes caractérise l'emploi. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est fréquent et défini par l'établissement. La station debout est communément requise. Le (la) réceptionniste en hôtellerie peut travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés. Les horaires de travail sont décalés par roulement, avec ou sans coupure.

1. Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

Accueillir les clients au service de la réception.

Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.

Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.

Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.

Vendre les prestations de l'établissement.

2. Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

Clôturer l'activité du service de la réception.

Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer au service de la réception avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement.

Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- hôtels et résidences de tourisme ;
- hôtels non classés ;
- hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière ;
- hôtellerie de plein air ;
- résidences hôtelières ;
- villages vacances ;
- parcs résidentiels de loisirs ;
- établissement d'hébergement parahôtelier.

Réceptionniste en hôtellerie - réceptionniste de nuit - employé/employée de réception en établissement hôtelier - réceptionniste tournant/tournante en établissement hôtelier -réceptionniste en établissement touristique - réceptionniste de village vacances - réceptionniste de camping - night audit/night auditor - agent/agente de réservation en hôtellerie - employé/employée de réservation en hôtellerie.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1943 - Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients	Accueillir les clients au service de la réception. Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières. Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients. Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour. Vendre les prestations de l'établissement.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1943 - Contrôler et suivre l'activité du service de la réception	Clôturer l'activité du service de la réception. Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 06/08/2004 paru au JO du 17/08/2004 Arrêté du 23/07/2009 paru au JO du 01/08/2009 Arrêté du 24/03/2014 paru au JO du 02/04/2014 - Arrêté du 03/08/2016 paru au JO du 07/09/2016

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi)
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 19 janvier 2010 définissant les conditions d'agrément des organismes.

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Historique de la certification :