

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 4081**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

CQP : Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste

Nouvel intitulé : Réceptionniste

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE/IH) - Adefih	Président de la CPNE/IH

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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)

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

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

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.

réceptionniste, employé(e) de réception, réceptionnaire

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1703 : Réception en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

L'évaluation certificative synthétise l'ensemble des évaluations réalisées en continu au cours de la formation pouvant comporter jusqu'à 75% de sa durée en entreprise. Ces évaluations reposent sur des observations au poste de travail réalisés par le tuteur et par des évaluations réalisées par le formateur.

Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée.

Les évaluations concernent les cinq grands modules correspondant aux cinq activités définies dans le référentiel.

80 % des compétences de chaque activité doivent être validés pour que le CQP soit délivré.

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	
Après un parcours de formation continue	X	Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

En contrat de professionnalisation	X	Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes
Par candidature individuelle		X
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Jury national paritaire composé au minimum de 4 personnes

	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 :

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

Arrêté du 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Réceptionniste, avec effet au 2 février 2011, jusqu'au 2 février 2016.

Pour plus d'informations

Statistiques :

80 CQP sont en moyenne délivrés chaque année

Autres sources d'information :

<http://www.edefih.org>

Lieu(x) de certification :

CPNE/IH - ADEFIH 22 rue d'Anjou 75008 PARIS

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

46 organismes sont accrédités par la CPNE/IH pour dispenser la formation préparatoire

Historique de la certification :

Décision de la CPNE du 11 décembre 2001. Inscription du CQP au niveau 2 échelon 2 de la convention collective.

Certification suivante : Réceptionniste