

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28124**

Intitulé

Assistant(e) services et relations client en grand hôtel international

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association Ferdinand Gillet - Institut de conciergerie internationale	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334p Gestion touristique et hôtelière

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'activité de l'Assistant(e) Services et Relation clients en grand hôtel international s'exerce au sein d'hôtels 4 ou 5 étoiles, de palaces, d'autres établissements de luxe (grands restaurants, résidences privées, établissements de loisirs spécifiques : casino, club privé, ...). L'Assistant(e) Services et Relation clients en grand hôtel international est en contact avec les clients et en relation avec différents services (réception, conciergerie, ...).

L'objectif de l'Assistant(e) Services et Relations Client en grand hôtel international est de faciliter le séjour des clients. Majoritairement en Hall d'hôtel, il/elle est polyvalent sur les fonctions de réceptionniste, voiturier, bagagiste, chasseur, groom, welcomer, tournant de hall, et éventuellement night audit.

Il/elle effectue des prestations d'accueil, d'enregistrement, de prise de réservation par téléphone, d'accompagnement et de services divers (port des bagages, prise en charge des voitures, ...) pour des clients à leur arrivée, leur départ et durant leur séjour dans des hôtels et établissements de luxe. Sa priorité est la qualité du service rendu et le confort matériel des clients.

Il veille à la sécurité des locaux et des biens selon la charte qualité de l'établissement. Il est à l'écoute permanente des clients et les renseigne sur les services de l'établissement et son environnement. Il (elle) gère une véritable relation client en l'orientant vers le service concerné par sa demande.

L'activité peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés et de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe parfois complété par des avantages (repas, logement, ...) et des pourboires, lesquels peuvent représenter jusqu'à 40% de la rémunération.

L'activité peut s'effectuer à l'extérieur (portier, voiturier) et impliquer le port de charges lourdes.

Le port d'un uniforme être requis. Le savoir être est une exigence dans le secteur du luxe.

L'environnement international des hôtels de luxe requiert la maîtrise de la langue anglaise pour des échanges oraux de renseignement, d'orientation et vente de produits simples.

Les hommes sont majoritairement missionnés sur les fonctions du TDH (Tournant de Hall) et les femmes occupent plus des postes en réception, néanmoins ils/elles sont appelés à la polyvalence.

Un très grand nombre de missions (d'accueil, de services et d'accompagnement du client) et de compétences transversales de ces métiers est commun à d'autres fonctions en étage : majordome en étage, gouvernante, assistante gouvernante.

Les capacités attestées :

- 1- Procéder au prépaiement / pré-autorisation avant l'arrivée du client.
- 2- Vérifier la commande de services supplémentaires auprès des services concernés.
- 3- Maîtriser les modalités d'accueil en français et en anglais.
- 4- Identifier les typologies des clients.
- 5- Ouvrir les portières de voitures selon les règles de l'art.
- 6- Organiser le stationnement des véhicules dans le parking de l'établissement et y garer les véhicules des clients.
- 7- Mettre en pratique les gestes et postures de manutention.
- 8- Répertoire les bagages, les vêtements des clients, les identifier par étiquetage et organiser leur stockage en fonction des flux de la clientèle et communiquer les informations aux collègues.
- 9- Effectuer les modalités administratives d'enregistrement à l'aide du logiciel interne de gestion des réservations.
- 10- Accueillir les clients à la réception et les accompagner à leur chambre, leur suite et leur présenter les services annexes (télévision, téléphone, mini-bar, ...).
- 11- Connaître les interactions des services au sein du hall.
- 12- Identifier les demandes et orienter les clients vers la conciergerie pour toutes demandes "externes" à l'établissement.
- 13- Transmettre les appels téléphoniques et les messages aux clients en français et en anglais.
- 14- Recueillir les remarques des clients sur la qualité de l'accueil, des équipements, du personnel de l'établissement et assurer le reporting à la hiérarchie.
- 15- Renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil en français et anglais.
- 16- Connaître avec exactitude le taux de remplissage de l'hôtel.
- 17- Prendre les réservations à travers les différents canaux (téléphone, internet) et renseigner la feuille de réservation sur un logiciel

spécifique Medialog.

18- Maîtriser l'utilisation d'équipements de télésurveillance.

19- Appliquer la réglementation sécurité incendie.

20- Utiliser les fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité (alarmes, détecteurs, ...).

21- Respecter les règles et consignes de sécurité.

22- Connaître avec exactitude les mouvements d'arrivées et de départs, développer un esprit de veille.

23- Tenir les comptes des clients, centraliser l'ensemble de leurs notes (téléphone, fleurs...) établir les factures... et préparer le travail des comptables.

24- S'il cumule aussi la fonction de

caissier, il contrôle en plus les notes des clients avant de les encaisser.

25- Utiliser les terminaux de paiement.

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

•Hôtel de luxe de catégorie 4 et 5 étoiles et palaces en France ou l'étranger. Ces entreprises peuvent être des entreprises indépendantes ou des chaînes hôtelières.

•Autres établissements du secteur d'activité du luxe (casino, transport aérien, salon VIP, événementiel, boutique de luxe).

Réceptionniste, voiturier, bagagistes, chasseur, groom, tournant de hall, welcomer, night-audit, majordome en étage, Guest relation

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1702 : Personnel du hall

G1703 : Réception en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

25 compétences sont évaluées selon 5 modalités d'évaluation :

- 3 mises en situation réelle ou reconstituées.

- un rapport d'activités professionnelles suite au stage de 6 mois.

- une évaluation en entreprise.

Pour valider la certification, le candidat doit valider 20 compétences sur 25, dont 8 compétences impératives : compétences

3-9-10-11-12-13-15-17-21

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est composé de: - un Président/e du jury (externe-salarié/e), - un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e), - un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse), - un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e), - le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé de: - un Président/e du jury (externe-salarié/e), - un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e), - un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse), - un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e), - le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).

En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de: - un Président/e du jury (externe-salarié/e), - un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e), - un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse), - un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e), - le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X	Le jury est composé de: - un Président/e du jury (externe-salarié/e), - un/e assistant/e chef/fe réceptionniste (externe-salarié/e), - un/e DRH en hôtellerie de luxe (externe-employeur/euse), - un/e responsable pédagogique (interne-salarié/e), - le/la directeur/trice de l'école (interne-employeur/euse).

	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 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant(e) services et relations client en grand hôtel international" avec effet au 30 septembre 2011, jusqu'au 21 avril 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

10 personnes sont certifiées par an en moyenne

Autres sources d'information :

Association FG - Institut de Conciergerie Internationale

Lieu(x) de certification :

Association Ferdinand Gillet - Institut de conciergerie internationale : Île-de-France - Paris (75) []

Association Fernand Gillet - Institut de conciergerie internationale

13 rue Fernand Léger

75020, Paris

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

Association Fernand Gillet - Institut de conciergerie internationale - 13 rue Fernand Léger - 75020, Paris

Historique de la certification :