

# Réceptionniste

## Référentiel d'emploi

### Conditions d'obtention

Les évaluations sont effectuées item par item à partir d'observations réalisées par le tuteur au poste de travail et complétées par un échange entre le tuteur et le formateur avant formalisation dans le livret contractuel. Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée. S'agissant toutefois de postes ouverts à des débutants, pour certaines compétences liées à un emploi donné, le poste de travail ne garantit pas l'opportunité d'une observation complète. Dans ce cas, une évaluation en continu des savoirs de référence associés est effectuée par le centre de formation selon ses méthodes propres. Les items pour lesquels cette évaluation est exigée sont marqués d'un astérisque. NB. Pour la délivrance du diplôme, dans chacun des modules identifiés, au moins 80% des items doivent avoir fait l'objet d'une évaluation positive au poste de travail par le tuteur et le formateur.

### Compétences observées : Compétences à exercer les activités en autonomie

#### Module : Accueil

- ◆ S'exprimer en français et dans au moins une langue étrangère dans toutes les activités liées à l'accueil
- ◆ A son arrivée, s'assurer que le client a fait bon voyage
- ◆ Contrôler la réservation (dates d'arrivée et de départ, documents éventuels – voucher par ex)
- ◆ Remplir la fiche ou la faire remplir
- ◆ Trouver la chambre sur le planning
- ◆ En l'absence de réservation, s'assurer qu'il y a une chambre disponible correspondant au prix demandé
- ◆ S'assurer des modalités de paiement ( carte de crédit, voucher, autre...)
- ◆ Prendre l'empreinte de la carte de crédit (si pratique en vigueur dans l'établissement)
- ◆ Faire accompagner le client à sa chambre ou lui expliquer où elle se trouve
- ◆ S'assurer que les bagages suivent bien
- ◆ Présenter la chambre (si pratique en vigueur dans l'établissement)
- ◆ Au moment de la remise des clés, présenter les services de l'hôtel
- ◆ Souhaiter un bon séjour
- ◆ Durant le séjour, répondre efficacement aux demandes du client qu'elles soient d'ordre pratique ou touristique
- ◆ A son départ, vérifier avec le client la conformité de la note
- ◆ Savoir traiter les contestations éventuelles
- ◆ S'assurer que le client a été satisfait de son séjour
- ◆ S'il s'agit d'un groupe : vérifier le nombre de personnes, la répartition dans les chambres, le paiement
- ◆ Donner l'information sur les prestations offertes par l'hôtel ( réveil, petit déjeuner, repas)

#### Module : Administration - Gestion du poste de travail

- ◆ Effectuer les opérations courantes de change
- ◆ Prendre les réservations
- ◆ Gérer la facture de l'arrivée au départ du client
- ◆ Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- ◆ Procéder aux encaissements
- ◆ Gérer les fonds de caisse et passages de caisse
- ◆ Maîtriser les outils liés à la réception ( logiciels hôteliers, Internet, T.P.E., standard)

## Module : Information - Commercialisation

- ◆ Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- ◆ Promouvoir les produits de l'hôtel pour optimiser le C.A.
- ◆ Fidéliser la clientèle
- ◆ Informer sur l'environnement de l'hôtel ou les principales ressources locales

## Module : Communication interne/externe

- ◆ Communiquer l'affectation et l'équipement spécifique des chambres (VIP, lit supplémentaire...) aux services concernés
- ◆ Communiquer l'arrivée des clients aux différents services
- ◆ Répercuter les informations communiquées par le client aux différents services
- ◆ Répartir le travail des femmes de chambre (départ, recouche...)
- ◆ Transmettre les commandes aux services concernés : petits déjeuners, room service
- ◆ Transmettre des consignes entre services et brigades
- ◆ Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- ◆ Communiquer avec des agences de voyages, tour operators, restaurants, théâtres, voyagistes...

## Module : Sécurité

- ◆ Savoir exécuter les consignes en cas d'incendie
- ◆ Informer le client de l'existence de coffres, de réserves à bagages
- ◆ Appliquer l'ensemble des autres consignes de sécurité en vigueur.