

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Le titre professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air¹ niveau 4 (code NSF : 334t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception d'un établissement touristique. Il identifie, informe et conseille les clients en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique et surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la

procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans les espaces dédiés à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un Property Management System (PMS) et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Il veille à l'image de l'établissement touristique. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air intervient dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI, CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les *week-ends* et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure. Son poste de travail peut être adapté, en fonction de son éventuel handicap.

■ CCP - Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir, informer et conseiller le client
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

■ CCP - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

- Assurer le suivi de l'activité journalière
- Contribuer au développement commercial
- Contribuer au suivi de l'e-réputation

Code TP -00379 référence du titre : **Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air¹**

Information source : référentiel du titre : RHH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 6 août 2004. (JO modificatif du 28 mars 2024)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1703 - Réception en hôtellerie

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi