



## Erasmus+ | KA2 Partenariats stratégiques

### Comparaison des référentiels de formation professionnelle et création d'unités communes pour la mobilité dans le secteur du tourisme

## VET TOWARDS ECVET

Projet n. 2015-1-FR01-KA202-015007

## Production intellectuelle - 02

# Référentiel commun de formation professionnelle et unités principales pour la mobilité dans le secteur du tourisme

### RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE (DEFINITION)

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 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



Erasmus+



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

l'organisation de leurs séjours. A partir des relevés d'activité des différents services, il (elle) met à jour régulièrement les comptes clients.

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 une langue étrangère pour communiquer avec la clientèle étrangère. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée.

**NIVEAU REQUIS : NIVEAU 4 du CEC (cadre européen des qualifications):**

	Savoirs	Aptitudes	Compétences
Definition de savoirs, aptitudes et compétences	Le CEC fait référence à des savoirs théoriques et/ou factuels.	Le CEC fait référence à des aptitudes cognitives (fondées sur l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) et pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).	Le CEC fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.
Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4:	Savoirs factuels et théoriques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'études	Gamme d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour imaginer des solutions à des problèmes précis dans un domaine de travail ou d'études	<ul style="list-style-type: none"> <li>- s'autogérer dans la limite des consignes définies dans des contextes de travail ou d'études généralement prévisibles mais susceptibles de changer</li> <li>- superviser le travail habituel d'autres personnes, en prenant certaines responsabilités pour l'évaluation et l'amélioration des activités liées au travail ou aux études</li> </ul>

### INFORMATION SUR LE TITRE PROFESSIONNEL PAR PAYS :

Pays	Titre professionnel	Niveau (CEC)	Organisme certifiant
Allemagne	Employé d'hôtel <i>Hotelfachmann -frau</i>	4	Institut fédéral pour la formation professionnelle <i>Bundesinstitut für berufliche Bildung</i>
France	Réceptionniste en hôtellerie	4	Ministère chargé de l'emploi
Italie	Opérateur au service de la promotion et de l'accueil <i>Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza</i>	4	Région : secteurs du travail et de la formation professionnelle <i>Regione : Settori lavoro e formazione professionale</i>
Portugal	Réceptionniste en hôtellerie <i>Rececionista de hotel</i>	4	Ministère du travail, de la Solidarité et de la Sécurité Sociale, Institut de l'Emploi et de la Formation Professionnelle <i>Ministério da Educação, Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Instituto do Emprego e Formação Profissional</i>
Royaume-Uni	Services de réception et d'accueil Reception & Front Office Services	4	City & Guilds

<b>Unité 1</b> (mobilité de 3 semaines)	<b>Unité 1</b> Titre: <b>Réception / Communication avec la clientèle</b>		
	<p>Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients en face à face ou par tout autre outil de communication à distance utilisé par l'établissement. Il procède aux opérations d'arrivées et de départs de la clientèle individuelle et groupe.</p>		
	Niveau 4 CEC		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
Il/Elle connaît...  - au moins une langue étrangère - la communication interpersonnelle - les outils de communication et l'environnement multimédia du service de la réception : téléphone, fax, e-mail, logiciel de réservation, etc. - les techniques de gestions des réclamations	Il/Elle est capable de...  - appliquer les techniques d'accueil de la clientèle - appliquer les procédures standard en matière d'arrivées et de départs de la clientèle (check-in, check-out) - appliquer les techniques de réservation - adapter son comportement aux spécificités de la clientèle	Il/elle est responsable de...  - accueillir les clients - répondre aux demandes des clients - traiter les réclamations tout en montrant son engagement envers la satisfaction des clients - gérer les temps d'attente de la clientèle - enregistrer les mouvements d'arrivée et de sortie des clients	

<b>Unité 3</b> (mobilité de 3 semaines)	<b>Unité 3</b> Titre: <b>Promotion et vente</b>		
	<p>Le réceptionniste en hôtellerie assiste les clients dans l'organisation de leur séjour en répondant à leurs demandes de renseignements d'ordre pratique ou touristique. Il/elle promeut et vend également les prestations de l'établissement.</p>		
	Niveau 4 CEC		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
Il/Elle connaît...  - les différentes offres de l'établissement - l'histoire locale, l'art local, la géographie locale et la culture locale - les informations touristiques locales - les techniques de vente - les termes techniques liés au marketing dans une langue étrangère	Il/Elle est capable de...  - informer les clients sur les offres de l'hôtel - réaliser une vente de prestations hôtelières - renseigner la clientèle sur les offres culturelles, les offres de loisirs, les offres spéciales d'achat, les itinéraires et panneaux de signalisation - préparer et commander du matériel promotionnel	Il/Elle est responsable de...  - coopérer avec le service marketing et définir avec lui un plan marketing composé d'activités spéciales - coopérer de manière efficace avec les opérateurs de la région ou avec les organismes touristiques - rechercher et actualiser l'offre touristique - motiver la clientèle à utiliser les prestations de l'hôtel	

	<b>Unité 4</b>		
	Titre: <b>Back office</b>		
	Niveau 4 CEC		
	<b>Savoirs</b>	<b>Aptitudes</b>	<b>Compétences</b>
<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les fonctionnalités des logiciels de traitement de texte, des tableurs et présentations assistées par ordinateur</li> <li>- les fonctionnalités des outils/appareils de communication (téléphone, fax, mails)</li> <li>- les procédures de gestion des fichiers et des données</li> <li>- les réseaux sociaux et les sites Internet influençant l'e-réputation de l'hôtel</li> <li>- les bases sur les documents administratifs et comptables</li> </ul>	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compléter les formulaires respectifs pour préparer une facture et effectuer les opérations de paiement</li> <li>- tenir les comptes pour les cartes de crédits, les liquidités et les devises étrangères</li> <li>- créer, gérer et archiver les dossiers, les statistiques, les enregistrements, et les documents</li> <li>- utiliser les moyens nécessaires pour l'enregistrement des informations relatives à l'hôtel selon la législation en vigueur</li> <li>- utiliser les procédures appropriées pour émettre des billets/tickets, des bons et autres documents</li> </ul>	<p>Il/Elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- correspondre en ligne avec les clients (via e-mails, réseaux sociaux, formulaires de contact)</li> <li>- évaluer les statistiques internes spécifiques en mettant l'accent sur les résultats</li> <li>- mettre à jour les plannings et les articles des offres commerciales de l'hôtel sur les canaux de distribution</li> </ul>	
<b>Unité 4</b> (mobilité de 3 semaines)			

	<b>Unité 5</b>		
	<b>Titre: Recevoir et gérer les réservations</b>		
	Niveau 4 CEC		
	<b>Savoirs</b>	<b>Aptitudes</b>	<b>Compétences</b>
<p>Il/Elle connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.</li> <li>- la législation hôtelière du pays (connaissances de base)</li> </ul>	<p>Il/Elle est capable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appliquer la procédure de réservations de l'établissement.</li> <li>- gérer les sur réservations</li> <li>- enregistrer les informations du client, les dates de séjour, les détails des services et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion et les supports de réservation</li> </ul>	<p>Il/Elle est responsable de...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- donner aux clients l'information appropriée sur la disponibilité, les caractéristiques et les prix</li> <li>- s'assurer de l'état de réservation et de l'occupation des chambres en utilisant le logiciel de gestion des réservations, tout en tenant compte des changements et ainsi assurer efficacement la planification</li> <li>- résoudre les problèmes avec les clients en lien avec le règlement intérieur</li> </ul>	
<b>Unité 5</b> (mobilité de 3 semaines)			