

Profil de certification

Unité de compétence N°1

« Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français et en anglais »

Partie du métier de « Réceptionniste en hôtellerie (h/f) »

	<u>UAA 1</u> « Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office »/check in »	<u>UAA 2</u> « Accompagner en français le client durant son séjour »	<u>UAA 3</u> « Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français »	<u>UAA 4</u> « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out »
<u>UC 1</u> « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français et en anglais »	X	X	X	X

Légende : X = l'UAA est présente entièrement dans l'UC

1. Organisme certificateur :

Consortium de validation des compétences rue de Stalle, 67 1180 Bruxelles	Gouvernements : <ul style="list-style-type: none"> - Gouvernement de la Communauté française - Gouvernement de la Région wallonne - Commission communautaire française
--	--

2. Référence :

- SFMQ : Réceptionniste en hôtellerie 01/03/2017

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT1	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 1 sur 3

3. Appellations associées :

- ///

4. Définition du métier :

Le/la réceptionniste en hôtellerie dépend du responsable de la réception ou du chef de la réception ou de l'exploitant.

Il travaille seul ou avec plusieurs collègues en roulement.

Il accueille check-in, check-out, informe les clients.

Il loue et réserve les chambres.

Il communique les informations.

Il utilise le central téléphonique.

Il est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ du client.

Il éveille les clients.

Il assume l'administration.

Il enregistre les réservations.

Il surveille l'entrée et la sortie des invités, signale les visiteurs indésirables.

Il traite les données relatives aux inscriptions et paiements, il exécute les opérations comptables.

Il fournit, sur base du planning ou sur demande, des instructions opérationnelles aux responsables des départements ou services.

La nuit : Il laisse entrer les clients après la fermeture.

5. Liste des activités-clés et des compétences associées

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Accueillir le client et répondre aux demandes de réservations au « front office » en tenant compte de ses spécificités	01.01	Se présenter au client et le saluer
		01.02	Répondre aux demandes du client en face to face ou via les TIC
		01.03	Traiter la réservation
02	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ du client (check-in/check-out)	02.01	Organiser la préparation de l'arrivée du client
		02.02	Procéder à l'enregistrement du client
		02.03	Procéder à l'organisation de l'installation du client
		02.04	Réaliser le check out
		02.05	Fidéliser le client
03	Procéder aux opérations d'ordre et de sécurité	03.01	Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil
		03.02	Assurer la sécurité
04	Accompagner le client durant son séjour	04.01	Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)
		04.02	Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel
		04.03	Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel
		04.04	Gérer les plaintes orales
05	Clôturer l'activité de la réception en validant les documents supports	05.01	Clôturer les encaissements du shift
		05.02	Vérifier et contrôler les opérations du jour
		05.03	Editer les rapports
06	Communiquer en interne	06.01	Communiquer avec les autres départements
		06.02	Communiquer lors des changements de shift
07	Respecter les règles professionnelles	07.01	Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène
		07.02	Respecter les règles liées à la sécurité
		07.03	Respecter les recommandations liées à l'ergonomie et la manutention
		07.04	Respecter les règles liées à la protection de l'environnement
		07.05	Respecter l'organisation et gérer son temps de travail

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT1	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 2 sur 3

6. Autres UC et UAA :

	UAA1	UAA2	UAA3	UAA4	UAA5
	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office »/check in	Accompagner le client durant son séjour en français	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out
UC 1 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français et en anglais »	X	X	X	X	
UC 2 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français, en anglais et dans une autre langue étrangère »	X	X	X	X	X

Légende: X = l'UAA est présente entièrement dans l'UC
Grisé = UC non encore développée

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT1	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 3 sur 3

Profil de certification

Unité de compétence N°2

« Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français, en anglais et dans une autre langue étrangère »

Partie du métier de « Réceptionniste en hôtellerie (h/f) »

	UAA 1 « Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office »/check in »	UAA 2 « Accompagner en français le client durant son séjour »	UAA 3 « Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français »	UAA 4 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out »	UAA 5 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out »
UC 2 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français, en anglais et dans une autre langue étrangère »	X	X	X	X	X

Légende : X = l'UAA est présente entièrement dans l'UC

1. Organisme certificateur :

Consortium de validation des compétences rue de Stalle, 67 1180 Bruxelles		Gouvernements : - Gouvernement de la Communauté française - Gouvernement de la Région wallonne - Commission communautaire française		
Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT2	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 1 sur 3

2. Référence :

- SFMQ : Réceptionniste en hôtellerie 01/03/2017

3. Appellations associées :

- ///

4. Définition du métier :

Le/la réceptionniste en hôtellerie dépend du responsable de la réception ou du chef de la réception ou de l'exploitant.

Il travaille seul ou avec plusieurs collègues en roulement.

Il accueille check-in, check-out, informe les clients.

Il loue et réserve les chambres.

Il communique les informations.

Il utilise le central téléphonique.

Il est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ du client.

Il éveille les clients.

Il assume l'administration.

Il enregistre les réservations.

Il surveille l'entrée et la sortie des invités, signale les visiteurs indésirables.

Il traite les données relatives aux inscriptions et paiements, il exécute les opérations comptables.

Il fournit, sur base du planning ou sur demande, des instructions opérationnelles aux responsables des départements ou services.

La nuit : Il laisse entrer les clients après la fermeture.

5. Liste des activités-clés et des compétences associées

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)	
01	Accueillir le client et répondre aux demandes de réservations au « front office » en tenant compte de ses spécificités	01.01	Se présenter au client et le saluer	
		01.02	Répondre aux demandes du client en face to face ou via les TIC	
		01.03	Traiter la réservation	
02	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ du client (check-in/check-out)	02.01	Organiser la préparation de l'arrivée du client	
		02.02	Procéder à l'enregistrement du client	
		02.03	Procéder à l'organisation de l'installation du client	
		02.04	Réaliser le check out	
		02.05	Fidéliser le client	
03	Procéder aux opérations d'ordre et de sécurité	03.01	Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil	
		03.02	Assurer la sécurité	
04	Accompagner le client durant son séjour	04.01	Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)	
		04.02	Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel	
		04.03	Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel	
		04.04	Gérer les plaintes orales	
05	Clôturer l'activité de la réception en validant les documents supports	05.01	Clôturer les encaissements du shift	
		05.02	Vérifier et contrôler les opérations du jour	
		05.03	Editer les rapports	
06	Communiquer en interne	06.01	Communiquer avec les autres départements	
		06.02	Communiquer lors des changements de shift	
07	Respecter les règles professionnelles	07.01	Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène	
		07.02	Respecter les règles liées à la sécurité	
		07.03	Respecter les recommandations liées à l'ergonomie et la manutention	
		07.04	Respecter les règles liées à la protection de l'environnement	
		07.05	Respecter l'organisation et gérer son temps de travail	
Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT2	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 2 sur 3

6. Autres UC et UAA :

	UAA1	UAA2	UAA3	UAA4	UAA5
	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office »/check in	Accompagner le client durant son séjour en français	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out
UC 1 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français et en anglais »	X	X	X	X	
UC 2 « Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français, en anglais et dans une autre langue étrangère »	X	X	X	X	X

Légende: X = l'UAA est présente entièrement dans l'UC
Grisé = UC non encore développée

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
RECEPHOT2	Profil de certification	Document officiel	28/06/2017	Page 3 sur 3