

ÊTES-VOUS PRÊT À PASSER LA VALIDATION DE RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE ?

Actuellement, 7 personnes sur 10 obtiennent leur Titre de compétence.
Plus vous êtes informé, plus vous augmentez vos chances d'obtenir le Titre de compétence.

Selon votre expérience, votre histoire, une première orientation est nécessaire afin d'augmenter vos chances de réussite à une épreuve de validation des compétences.

C'est pourquoi nous vous proposons, à travers ce questionnaire, de faire le point sur votre parcours. Si la validation des compétences est adaptée à votre situation, ce questionnaire vous permettra également de choisir les unités de compétences pour lesquelles vous avez le plus de chances de réussir.

Le métier de réceptionniste en hôtellerie contient 2 unités de compétence et exige, au minimum, des compétences linguistiques en anglais de niveau B1

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Avez-vous une expérience et/ou une formation dans le métier visé ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

Si oui :

a) De quand date-t-elle ?

- d'1 an : *la validation est envisageable*
 + d'1 an : *vérifiez que vos acquis sont toujours d'actualité*

b) Cette expérience ou formation a-t-elle eu lieu en Belgique ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation est envisageable mais vérifiez si votre façon de faire est semblable à celle utilisée en Belgique*

2. Avez-vous une maîtrise orale et écrite du français équivalente au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues ?¹

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

3. Avez-vous une maîtrise orale et écrite de l'anglais équivalente au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

¹ Niveau B1 à l'oral : Etre capable d'exprimer des opinions sur des sujets abstraits ou culturels dans certaines limites ou de donner son avis dans un domaine connu et de comprendre des instructions et des annonces publiques.
 Niveau B1 à l'écrit : Etre capable de remplir des formulaires et d'écrire un texte simple et cohérent et de comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante.



UNITÉ 1 : ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER LE CLIENT, REpondre AUX DEMANDES DE RESERVATIONS ET PROCEDER AU CHECK IN ET AU CHECK OUT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Au cours d'un jeu de rôle illustrant un shift d'une journée, le candidat réceptionniste en hôtellerie réalise les tâches administratives et d'accueil des clients, certaines étant en français, d'autres en anglais.

Ainsi, à partir des consignes reçues, le candidat prépare les futures arrivées des clients, répond par mail et traite une demande de réservation. Dans le respect des procédures de l'hôtel, il assure la sécurité. Il réalise un check out et répond à une demande de renseignements par téléphone. Il reçoit un client au front office, l'enregistre et procède à l'organisation de son installation. Il gère des demandes de clients (service interne, service externe, renseignements sur la région...) et une plainte. Tout au long de la journée il communique avec les départements de l'hôtel, suite aux demandes des clients et également dans le cadre du changement de shift. En fin de journée, il clôture les encaissements du shift, vérifie les opérations du jour et édite le rapport.

1. Avez-vous déjà réalisé les tâches administratives à la réception d'un hôtel (traiter des réservations, compléter les fiches clients ou le livre de consignes, éditer le rapport de la journée...) ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

2. Savez-vous utiliser un logiciel de réception d'hôtel (ex : Opéra...) ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

3. Avez-vous déjà réalisé des check in (vendre les services annexes de l'hôtel, enregistrer un client et procéder à l'organisation de son installation) et des check out ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

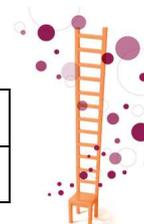
4. Avez-vous été confronté à des demandes particulières, des plaintes ou des problèmes de sécurité ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

Critères et indicateurs globalisants pris en compte pour l'évaluation :

| Critères | Indicateurs globalisants |
|-----------------------------------|---|
| 1. Adéquation de la communication | 1.1. La communication non-verbale est adaptée (attitude, maquillage, dress-code...) |
| | 1.2. La communication verbale en français est adaptée |
| | 1.3. La communication verbale en anglais est adaptée |
| | 1.4. La communication écrite est adaptée |
| 2. Respect des procédures | 2.1. Les techniques d'enregistrement du client sont correctes |
| | 2.2. Les techniques de vente des services annexes sont |



| | |
|--|--|
| | appropriées |
| | 2.3. Les procédures d'installation du client sont appliquées |
| | 2.4. La recherche des informations est conforme |
| | 2.5. La procédure de gestion de plainte est appliquée |
| | 2.6. La procédure incendie est correctement présentée |
| | 2.7. Le check-out est conforme |
| | 2.8. Les opérations « de gestion administrative » sont effectuées |
| | 2.9. L'utilisation du logiciel est maîtrisée |
| 3. Conformité de la prestation | 3.1. Le front office est en ordre |
| | 3.2. Le client dispose de toutes les informations utiles à sa réservation |
| | 3.3. Le client dispose de toutes les informations utiles à son installation |
| | 3.4. Les risques potentiels sont repérés |
| | 3.5. Les informations données sont correctes au niveau du carnet d'adresses et de la documentation |
| | 3.6. Les demandes clients ont fait l'objet d'un suivi approprié |
| | 3.7. Le suivi au niveau des départements/outils est présent |
| | 3.8. Les demandes clients via les TIC sont traitées |
| | 3.9. Les réservations sont traitées |
| | 3.10. Les éléments liés à la fidélisation sont présents |
| | 3.11. Les éléments essentiels sont priorisés |
| 4. Efficacité de la résolution de problème | 4.1. La détection des comportements susceptibles d'être inappropriés est adéquate |
| | 4.2. L'analyse de la situation conflictuelle est adéquate |
| | 4.3. La réaction est appropriée |
| 5. Respect des règles (hygiène, sécurité, environnement) | 5.1. Les règles de sécurité sont respectées |
| | 5.2. Les règles d'hygiène sont respectées |



UNITÉ 2 : ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER LE CLIENT, REpondre AUX DEMANDES DE RESERVATIONS ET PROCEDER AU CHECK IN ET AU CHECK OUT EN FRANÇAIS, EN ANGLAIS ET DANS UNE AUTRE LANGUE ETRANGERE

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Au cours d'un jeu de rôle illustrant un shift d'une journée, le candidat réceptionniste en hôtellerie réalise les tâches administratives et d'accueil des clients, certaines étant en français, d'autres en anglais, d'autre en néerlandais ou allemand selon son choix. Ainsi, à partir des consignes reçues, le candidat prépare les futures arrivées des clients, répond par mail et traite une demande de réservation. Dans le respect des procédures de l'hôtel, il assure la sécurité. Il réalise un check out et répond à une demande de renseignements par téléphone. Il reçoit un client au front office, l'enregistre et procède à l'organisation de son installation. Il gère des demandes de clients (service interne, service externe, renseignements sur la région...) et une plainte. Tout au long de la journée il communique avec les départements de l'hôtel, suite aux demandes des clients et également dans le cadre du changement de shift. En fin de journée, il clôture les encaissements du shift, vérifie les opérations du jour et édite le rapport.

1. Avez-vous une maîtrise orale du néerlandais ou de l'allemand équivalente au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

2. Avez-vous déjà réalisé les tâches administratives à la réception d'un hôtel (traiter des réservations, compléter les fiches clients ou le livre de consignes, éditer le rapport de la journée...) ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

3. Savez-vous utiliser un logiciel de réception d'hôtel (ex : Opéra...) ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

4. Avez-vous déjà réalisé des check in (vendre les services annexes de l'hôtel, enregistrer un client et procéder à l'organisation de son installation) et des check out ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

5. Avez-vous été confronté à des demandes particulières, des plaintes ou des problèmes de sécurité ?
 - oui : *la validation est possible*
 - non : *ce sera demandé dans l'épreuve de validation*

Critères et indicateurs globalisants pris en compte pour l'évaluation :

| Critères | Indicateurs globalisants |
|---------------------|---|
| 1. Adéquation de la | 1.1. La communication non-verbale est adaptée (attitude, .. |



LE FONDS SOCIAL EUROPEEN ET LES AUTORITES PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

| Code métier | Type de document | Version | Page |
|-------------|-------------------------|---------------------|--------------|
| RECEPHOT | Outil de positionnement | 1.0 Doc Officiel | Page 4 sur 5 |



| | |
|--|--|
| communication | maquillage, dress-code...) |
| | 1.2. La communication verbale en français est adaptée |
| | 1.3. La communication verbale en anglais est adaptée |
| | 1.4. La communication verbale dans une autre langue étrangère est adaptée |
| | 1.5. La communication écrite est adaptée |
| 2. Respect des procédures | 2.1. Les techniques d'enregistrement du client sont correctes |
| | 2.2. Les techniques de vente des services annexes sont appropriées |
| | 2.3. Les procédures d'installation du client sont appliquées |
| | 2.4. La recherche des informations est conforme |
| | 2.5. La procédure de gestion de plainte est appliquée |
| | 2.6. La procédure incendie est correctement présentée |
| | 2.7. Le check-out est conforme |
| | 2.8. Les opérations « de gestion administrative » sont effectuées |
| | 2.9. L'utilisation du logiciel est maîtrisée |
| 3. Conformité de la prestation | 3.1. Le front office est en ordre |
| | 3.2. Le client dispose de toutes les informations utiles à sa réservation |
| | 3.3. Le client dispose de toutes les informations utiles à son installation |
| | 3.4. Les risques potentiels sont repérés |
| | 3.5. Les informations données sont correctes au niveau du carnet d'adresses et de la documentation |
| | 3.6. Les demandes clients ont fait l'objet d'un suivi approprié |
| | 3.7. Le suivi au niveau des départements/outils est présent |
| | 3.8. Les demandes clients via les TIC sont traitées |
| | 3.9. Les réservations sont traitées |
| | 3.10. Les éléments liés à la fidélisation sont présents |
| | 3.11. Les éléments essentiels sont priorités |
| 4. Efficacité de la résolution de problème | 4.1. La détection des comportements susceptibles d'être inappropriés est adéquate |
| | 4.2. L'analyse de la situation conflictuelle est adéquate |
| | 4.3. La réaction est appropriée |
| 5. Respect des règles (hygiène, sécurité, environnement) | 5.1. Les règles de sécurité sont respectées |
| | 5.2. Les règles d'hygiène sont respectées |

Pour réussir l'épreuve, il vous faut des qualités de communication, d'observation, d'adaptabilité et être capable de travailler avec rigueur, empathie et respect tout en respectant les procédures et règles de sécurité en vigueur dans le secteur.

Etant donné que l'épreuve se déroulera essentiellement sous forme de jeu de rôle dans un hôtel fictif de la région du Centre de validation, nous vous invitons à vous renseigner sur les activités et attractions touristiques de cette région.

Par ailleurs, veuillez à venir en tenue professionnelle (chemise blanche et pantalon/ jupe noir(e), maquillage discret, pas de bijoux).

Bonne continuation !

