



**Vous maîtrisez des compétences du métier d'**

## **RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE**

**Faites-les reconnaître dans un Centre de validation !**

Après la réussite d'une **épreuve de validation** (mise en situation professionnelle), vos compétences seront reconnues officiellement par la **Région wallonne**, la **Communauté française** et la **Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Obtenez alors un ou plusieurs Titre(s) de compétence associé(s) au métier de réceptionniste en hôtellerie. Le Titre de compétence est un **document officiel** qui atteste de votre **maîtrise d'une partie de métier**. Vous pouvez l'utiliser pour augmenter vos chances de **décrocher un job** et pour **accéder plus facilement à des formations**.

### **Qu'est-ce que le métier "Réceptionniste en hôtellerie" ?**

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.

### **Comment obtenir un Titre de compétence ?**

Pour faire valider vos compétences et obtenir un Titre de compétence, il vous faut réussir une épreuve de validation (mise en situation professionnelle).

Celle-ci est gratuite moyennant la demande et l'inscription préalable auprès du Centre de validation.

### **Qui peut se présenter à ces épreuves de validation ?**

**Toute personne (H/F) à partir de 18 ans**, quelle que soit la manière dont elle a acquis ses compétences.

### **Titres disponibles**

**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**



## **Quelles compétences seront vérifiées lors de l'épreuve?**

### **Accueillir le client et répondre aux demandes de réservations au « front office » en tenant compte de ses spécificités**

- Se présenter au client et le saluer
- Répondre aux demandes du client en face to face ou via les TIC
- Traiter la réservation

### **Procéder aux opérations d'arrivée et de départ du client (check-in/check-out)**

- Organiser la préparation de l'arrivée du client
- Procéder à l'enregistrement du client
- Procéder à l'organisation de l'installation du client
- Réaliser le check out
- Fidéliser le client

### **Procéder aux opérations d'ordre et de sécurité**

- Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil
- Assurer la sécurité

### **Accompagner le client durant son séjour**

- Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)
- Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel
- Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel
- Gérer les plaintes orales

### **Clôturer l'activité de la réception en validant les documents supports**

- Clôturer les encaissements du shift
- Vérifier et contrôler les opérations du jour
- Editer les rapports

### **Communiquer en interne**

- Communiquer avec les autres départements
- Communiquer lors des changements de shift



### **Respecter les règles professionnelles**

- Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène
- Respecter les règles liées à la sécurité
- Respecter les recommandations liées à l'ergonomie et la manutention
- Respecter les règles liées à la protection de l'environnement
- Respecter l'organisation et gérer son temps de travail

### **Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail?**

- Adéquation de la communication
- Respect des procédures
- Conformité de la prestation
- Efficacité de la résolution de problème
- Respect des règles (hygiène, sécurité, environnement)

### **Durée de l'épreuve**

L'épreuve dure 2h45, formalités d'accueil et lecture de consignes non-comprises.

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

### **Quelles compétences seront vérifiées lors de l'épreuve?**

**Accueillir le client et répondre aux demandes de réservations au « front office » en tenant compte de ses spécificités**

- Se présenter au client et le saluer
- Répondre aux demandes du client en face to face ou via les TIC
- Traiter la réservation



### **Procéder aux opérations d'arrivée et de départ du client (check-in/check-out)**

- Organiser la préparation de l'arrivée du client
- Procéder à l'enregistrement du client
- Procéder à l'organisation de l'installation du client
- Réaliser le check out
- Fidéliser le client

### **Procéder aux opérations d'ordre et de sécurité**

- Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil
- Assurer la sécurité

### **Accompagner le client durant son séjour**

- Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)
- Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel
- Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel
- Gérer les plaintes orales

### **Clôturer l'activité de la réception en validant les documents supports**

- Clôturer les encaissements du shift
- Vérifier et contrôler les opérations du jour
- Editer les rapports

### **Communiquer en interne**

- Communiquer avec les autres départements
- Communiquer lors des changements de shift

### **Respecter les règles professionnelles**

- Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène
- Respecter les règles liées à la sécurité
- Respecter les recommandations liées à l'ergonomie et la manutention
- Respecter les règles liées à la protection de l'environnement
- Respecter l'organisation et gérer son temps de travail



## Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail?

- Adéquation de la communication
- Respect des procédures
- Conformité de la prestation
- Efficacité de la résolution de problème
- Respect des règles (hygiène, sécurité, environnement)

## Durée de l'épreuve

L'épreuve dure 2h45, formalités d'accueil et lecture de consignes non-comprises.

## Plus d'informations ?

### Renseignez-vous !

#### En Région wallonne auprès d'un Carrefour Emploi Formation

- Carrefour Emploi Formation d'Arlon T. 063 67 03 32
- Carrefour Emploi Formation de Charleroi T. 071 23 05 03
- Carrefour Emploi Formation de Huy T. 085 27 41 31
- Carrefour Emploi Formation de La Louvière T. 064 23 90 50
- Carrefour Emploi Formation de Marche-en-Famenne Tél 084 24 58 61
- Carrefour Emploi Formation de Liège T. 04 254 57 42
- Carrefour Emploi Formation de Mons T. 065 38 21 00
- Carrefour Emploi Formation de Mouscron T. 056 85 51 50
- Carrefour Emploi Formation de Namur T. 081 48 67 07
- Carrefour Emploi Formation de Brabant Wallon T. 067/ 88 42 40
- Carrefour Emploi Formation de Tournai T. 069 88 11 00
- Carrefour Emploi Formation de Verviers T. 087 59 03 00

N° vert du Forem : 0800/93 947

[www.leforem.be](http://www.leforem.be)

En Région bruxelloise auprès de Bruxelles Formation Carrefour

T. 0800 555 66



**Vous souhaitez vous inscrire en tant que candidat ?  
Vous connaissez suffisamment le métier de Receptionniste en hotellerie ainsi que ses exigences.  
Vous disposez d'assez d'informations sur la manière dont vos compétences vont être évaluées.**

**Prenez rendez-vous !**

**Aux Centres de validation de :**

- Horeca Forma Wallonie - 081/72.18.84

