VALIDATION des COMPÉTENCES

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

VALIDATION des COMPETENCES

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

VALIDATION des COMPÉTENCES

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

VALIDATION des COMPETENCES

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
En Région bruxelloise auprès de Bruxelles Formation Carrefour
T. 0800 555 66

VALIDATION des COMPÉTENCES

Vous souhaitez vous inscrire en tant que candidat ?
Vous connaissez suffi samment 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

FSE UNION EUROPEENNE
Wallonie
FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES
Francophones Bruxelles
LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR