

Référentiel d'emploi - CQP/IH Réceptionniste

Accueil et commercialisation	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Accueillir le client au téléphone.	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les renseignements associés à chaque réservation sont notés avec précision • La demande de prestation est reformulée • Les produits annexes sont proposés • Les techniques de vente sont connues et appliquées
Accueillir le client au desk.	<ul style="list-style-type: none"> • Le client est salué dès son arrivée (même si le réceptionniste est occupé avec un autre client) • La réservation est contrôlée (contrôle des documents et de la chambre attribuée, dates d'arrivée et de départ) • La fiche est donnée à remplir (ou à signer si pré remplie) • En l'absence de réservation les chambres disponibles et les tarifs sont présentés • Le client est questionné sur les moyens de paiement (l'empreinte de la carte de crédit est éventuellement prise) • La localisation de la chambre est indiquée précisément • Lorsqu'il s'agit d'un groupe, le nombre de personnes est vérifié ainsi que la répartition des chambres • Aucun objet n'est oublié dans le hall • En cas d'affluence, une solution d'attente est proposée au client (mettre les bagages dans la salle réservée à cette effet, prendre une consommation au bar...)
Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations.	<ul style="list-style-type: none"> • Les prestations qui vont avec la chambre sont décrites précisément de même que les prestations collectives (piscine, coffres... par exemple) • Le fonctionnement du petit déjeuner et des repas est expliqué • Des prestations « upgrade » (sur- classement) sont proposées (lorsqu'elles existent) • Les techniques de vente sont connues et appliquées
Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour.	<ul style="list-style-type: none"> • Les réponses à fournir aux questions les plus courantes qu'elles soient d'ordre pratique ou touristique sont connues • Des réponses sont recherchées en cas de demande spécifique • L'offre touristique et culturelle locale est connue • La documentation à fournir est disponible et à jour
Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions.	<ul style="list-style-type: none"> • Le client est interrogé sur son degré de satisfaction • La conformité de la note est vérifiée • Les contestations éventuelles sont traitées avec diplomatie
Administration et gestion du poste de travail	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Effectuer les opérations courantes de réservations.	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils (logiciels hôteliers, Internet, T.P.E., standard) sont maîtrisés • Aucun problème d'attribution n'est constaté à l'arrivée des clients • Les « sur réservations » sont maîtrisées (délogement interne ou externe avec sur-classement)
Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs).	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des divers tarifs est contrôlée • Les consommations et prestations annexes sont vérifiées quotidiennement • Le cas échéant, les pré paiements sont bien pris en compte • Pour les groupes, les extras sont bien notés de même que les départs en cours de séjour
Procéder aux encaissements.	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de chèque une pièce d'identité est demandée (ou plus si les procédures de l'hôtel le réclament) • En cas de paiement par carte le montant, la signature et la conformité de la carte sont vérifiés
Gérer les fonds de caisse et passages de caisse.	<ul style="list-style-type: none"> • La caisse est toujours fermée. Elle contient suffisamment de monnaie. • Le fonds de caisse est juste. La véracité des comptes est attestée • Le passage du fonds de caisse se fait selon la procédure en vigueur dans l'entreprise.
Communication interne et externe	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés.	<ul style="list-style-type: none"> • L'attribution des chambres, les heures d'arrivée (ou de départ) des clients sont transmises de même que l'équipement spécifique demandé s'il y a lieu • Les commandes sont transmises aux services concernés (gouvernante, room service) de même que les demandes spécifiques : fleurs, chocolats, absence d'alcool dans le mini bar...)
Editer et transmettre les différents rapports.	<ul style="list-style-type: none"> • La concordance avec ceux des étages est vérifiée le midi et le soir et en tant que de besoin en cas de litige
Transmettre des consignes entre services et brigades.	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations concernant un autre service, sont transmises à chaque changement de brigade : le bagage que client a laissé et qu'il viendra rechercher, le bouquet de fleurs qui va être livré....
Passer commande à des fournisseurs extérieurs.	<ul style="list-style-type: none"> • Le réseau des fournisseurs ou prestataires externes : taxis, médecins, fleuristes, agences de voyages, tours opérateurs, restaurants, théâtres,... est connu • La bonne qualité des relations est entretenue
Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances.	<ul style="list-style-type: none"> • Le langage verbal (vocabulaire, formulation...) et l'expression non verbale (sourire, gestes, regard...) sont maîtrisés
Sécurité	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Réagir en cas d'alerte.	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de l'établissement sont connues et appliquées calmement

Date : 09 septembre 2010

Cachet et signature de l'entreprise

Signature du salarié(e)

Cachet et signature du centre de formation