



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

## Documents référentiels

### BTS Réceptionniste



Avec l'appui de



metfpcom@gmail.com | [www.metfp.gov.mg](http://www.metfp.gov.mg) | 2024





## VALIDATION DES DOCUMENTS REFERENTIELS

**Intitulé de la formation : BTS - RECEPTIONNISTE**

L'an deux mille-vingt-cinq, le 28 du mois de novembre, la validation des documents référentiels pour la formation de **BTS - RECEPTIONNISTE** a été organisée dans la grande salle du Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle à partir de neuf heures.

Ils comprennent : le rapport d'Analyse de Situation de Travail (AST), le Référentiel Métier-Compétences (RMC), le Référentiel de Formation (RF) et le Référentiel de Certification (RC). Ces documents tiennent compte des remarques et suggestions proposées par les professionnels du métier et de la formation lors de l'atelier de validation technique du 23 septembre 2025.

Signatures



## Sommaire

REMERCIEMENTS .....	4
EQUIPE DE PRODUCTION.....	5
LISTE DES CONTRIBUTEURS .....	6
<b>RAPPORT D'ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL (AST) .....</b>	<b>9</b>
1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER .....	14
2. ANALYSE DES TACHES ET OPÉRATIONS.....	22
<b>REFERENTIEL METIER-COMPETENCES (RMC).....</b>	<b>35</b>
1. LES COMPETENCES .....	39
2. TABLE DE CORRESPONDANCE .....	41
<b>REFERENTIEL DE FORMATION (RF).....</b>	<b>49</b>
1. PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU REFERENTIEL DE FORMATION .....	52
2. DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DETAILLEE DES MODULES DE FORMATION	55
<b>REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) .....</b>	<b>87</b>
1. RESUME DU REFERENTIEL DE FORMATION .....	90
2. LISTE DES EPREUVES CERTIFIANTES .....	91
3. SPECIFICATION DES EPREUVES .....	92

## REMERCIEMENTS

Ce référentiel, dédié à la formation du réceptionniste, a été élaboré dans le but de renforcer l'insertion professionnelle des jeunes. Conçu selon la méthodologie de l'approche par les compétences, il structure les savoirs, savoir-faire et savoir-être essentiels à l'exercice de ce métier spécifique. Son élaboration a mobilisé de nombreux acteurs qui ont travaillé en étroite collaboration, chacun apportant son expertise pour enrichir ce document.

Nous exprimons notre profonde gratitude à l'IECD pour son appui technique déterminant, ainsi qu'à l'AFD pour son soutien financier dans la rénovation des référentiels de ce secteur prioritaire qu'est le Tourisme-Hôtellerie-Restauration.

Nous remercions également le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat pour son implication et son accompagnement tout au long du processus de conception.

Notre reconnaissance va aussi aux professionnels des métiers, aux acteurs de la formation, et aux entreprises dont les contributions éclairées lors des différents ateliers ont permis de consolider la qualité de ce référentiel.

Nous tenons à adresser un remerciement particulier à l'équipe de rédaction ainsi qu'aux CIAPC pour leur travail rigoureux et leur engagement. Grâce à eux, ce document constitue aujourd'hui un outil de référence pour la formation professionnelle du réceptionniste dans le secteur du tourisme.

Enfin, nous souhaitons souligner que ce partenariat s'inscrit pleinement dans l'objectif majeur du METFP : renforcer les compétences des jeunes afin de garantir leur employabilité dès la fin de leur formation, en assurant une adéquation optimale entre les formations dispensées et les besoins réels du marché du travail.



## EQUIPE DE PRODUCTION

<p><b>EQUIPE MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE MADAGASCAR (METFP)</b></p>	<p><b>RAKOTOARISOA Vololoseheno Fabienne</b>, Conseillère en Ingénierie en Approche par Compétences (CIAPC) - Directeur de l'Apprentissage et de la Formation Qualifiante (DAFQ)</p> <p><b>TSITEFY Harristine</b>, Conseiller en Ingénierie en Approche par Compétences (CIAPC) - Chef du Service des Curricula et des Réformes Pédagogiques</p>
<p><b>EQUIPE DELEGATION (IECD)</b></p>	<p><b>RAKOTOARIVELO Manitra</b>, Délégué pays Madagascar</p> <p><b>DE BANTEL Francisque</b>, Directeur des opérations</p>
<p><b>COORDINATION (IECD)</b></p>	<p><b>RAJOSIVELO Rivo Pierrot</b>, Responsable pédagogique IECD Madagascar</p>
<p><b>ASSISTANCE PEDAGOGIQUE (IECD)</b></p>	<p><b>SENIOR Brendan</b>, Responsable du pôle Éducation, Formation et Insertion, Expertise Pédagogique, IECD</p> <p><b>EBELIN Henri</b>, Expert d'ingénierie de formation, Expertise Pédagogique, IECD</p> <p><b>RANDRIAMANANORO Josefa Solofoniaina</b>, Chargé d'ingénierie pédagogique, IECD Madagascar</p> <p><b>NOMENJANAHARY Laingonirina Louisah</b>, Chargée d'ingénierie pédagogique, IECD Madagascar</p>
<p><b>ASSISTANCE TECHNIQUE (IECD)</b></p>	<p><b>RAKOTOMIZAO Steddy</b>, Directeur du pôle hôtellerie Restauration</p> <p><b>CHAILLOT Adelle</b>, Coordinatrice des projets hôtellerie- restauration</p> <p><b>RANDRIANIAINA Jeannie</b>, Chef de projet &amp; Assistante technique</p> <p><b>VOSGIEN Jérôme</b>, Chef de projet &amp; Assistant technique</p>



## LISTE DES CONTRIBUTEURS

Nom	Prénom	Titre/Poste	Etablissement / Institution	Ville
ANDRIAHARIMIDY	Landy Tiana	Chargée d'études	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
ARNOU	Phillipe-Jean	Gérant / Formateur	Madagascar Hôtel Consultant	Antananarivo
BRUN	Stéphane	Directeur	Antsanitia Resort	Mahajanga
COTSOYANNIS	Michèle	Directrice	Salary Bay	Toliara
HANJAZAKA	Erick	Guest Relations Manager	Radisson Blu	Antananarivo
LALANIRINA	Clara	Directrice	HRA La Rizière	Fianarantsoa
MANJOO	Shenaz	Directrice	Le Relais de la Reine	Isalo
NOELINDRAHOTSOA	Haja	Cluster Director of Rooms	Radisson	Antananarivo
NOROHARIVELO	Judith	Formateur	École hôtelière La Rizière	Fianarantsoa
RABARIJAONA	Tiharivony	Assistant technique IECD - INT	IECD Madagascar	Antananarivo
RABEARIMANANA	Diamondra	Chef du Service de la Formation et de Développement de Compétences	Ministère du Tourisme et de l'Artisanat	Antananarivo
RABEMANANJARA	A. Olivia	Directrice	Le Jardin du Roy	Isalo
RAHARINOSY	Vololoniaina Iharimalala	Formateur	INT	Antananarivo
RAKOTOARIVONY	Sergio	Front office manager	Carlton	Antananarivo
RAKOTOBÉ	Christina	Chargée d'études	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
RAKOTONDRAMASY	Harivola Rasoamiarandray	Conseillère en Ingénierie en Approche par les Compétences (CIAPC)	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
RAKOTONIRAINY	Malala	Directeur de l'hébergement	Zomatel	Fianarantsoa
RAKOTONIRINA	Mamiarisoa Hanitra	Chef réceptionniste	HRA La Rizière	Fianarantsoa
RAKOTOZAFY	Mbolaniaina	Réceptionniste	Hyppocampo Club	Toliara
RAMANANDRAIBE	Nöellah Niriko	Réceptionniste	Le Bœuf	Toliara

Nom	Prénom	Titre/Poste	Etablissement / Institution	Ville
RAMANANTENASOARITOETRA	Rija Olivia	Directrice	Radama Hôtel	Antananarivo
RANAIVO	Jemima	Formateur	INTH	Antananarivo
RANDRIA	Ivoso	Gérante /Formatrice	CTHR	Antananarivo
RANDRIANARISOA	Setrarijesy	Formateur	INTH	Antananarivo
RANDRIANASOLO	Nirina Nantenaina	Réceptionniste	Anakao Ocean Lodge	Toliara
RANDRIATSIFOFO	Brillant	Chef réceptionniste	Zomatel	Fianarantsoa
RANJAMANANA	Eliane Celestina	Réceptionniste et responsable restaurant	Le Bœuf	Toliara
RASOANAIVO	Manjato	Chargé d'études	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
RASOANIVO	Emeline Christaline Élis	Responsable de la réception et de la réservation	Baobab Tree Hôtel	Mahajanga
RASOLOFO	Laura	Responsable exploitation	Fly-inn Hôtel	Antananarivo
RASOLONOMENJANAHARY	Herilala	Responsable HRA	HRA Don bosco	Toliara
RATEFIARINALA	Antsa	Responsable exploitation	Fly-inn Hôtel	Antananarivo
RATSIMBAZAFY	Tsilavina Herizo	Chargé d'études	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
RAZAFIARIVONY	Rivo Mahefa Julian	Chargé d'études	Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle	Antananarivo
RAZAFINDRAKOTO	Sarobidy Fifaliana	Réceptionniste	Moringa Hôtel	Toliara
RAZAFINDRATSARA	Françoise	Responsable CFP	École hôtelière La Rizière	Fianarantsoa
RAZAKAMANOHY	M. Yvan	Directeur adjoint	Le Jardin du Roy	Isalo
RAZANAMANORO	Sylvaine Prisca	Réceptionniste	Hôtel Tropicana	Mahajanga
RAZANASOA	Angela	Réceptionniste	Hôtel La bâtisse	Toliara
SAFIRY	Dunker Theovive Noëla	Chef réceptionniste	Leader Holidays Hôtel	Mahajanga
SAMIRAH	Maxina Aly	Community manager	Coco Lodge	Mahajanga
TANDRANDRAINY	Mampiranga Ignace	Réceptionniste	Chez Alain	Toliara
ZAFIMAHERY	Todazafy Hermeo Edivaldo	Responsable hébergement	Le Vahiné Eco-Resort	Toliara

## Abréviations

<b>APC</b>	:	Approche par les compétences
<b>AST</b>	:	Analyse de situation de travail
<b>CIAPC</b>	:	Conseiller en Ingénierie en Approche par Compétences
<b>RMC</b>	:	Référentiel métier-compétences
<b>RF</b>	:	Référentiel de formation
<b>RC</b>	:	Référentiel de certification
<b>HACCP</b>	:	Hazard Analysis Critical Control Point





MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

## Rapport d'analyse de situation de travail (AST)

### BTS Réceptionniste



Avec l'appui de



metfpcom@gmail.com | [www.metfp.gov.mg](http://www.metfp.gov.mg) | 2024



## AVANT-PROPOS

L'analyse de la situation de travail (AST), aussi appelée « analyse de métier » est la première étape de création d'un dispositif de formation professionnelle, dans le cadre d'une approche par compétences.

### **Tout dispositif de formation professionnelle a plusieurs objectifs :**

- Rendre la personne efficace dans l'exercice de son métier, en lui permettant :
  - Dès l'entrée sur le marché du travail, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - D'évoluer en adéquation dans un milieu de travail, ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité.
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, en lui faisant connaître :
  - Le marché du travail dans sa globalité et le contexte particulier du métier choisi ;
  - Ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, en lui permettant de :
  - Développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - Comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - Développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - Adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, en lui permettant de :
  - Adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - Se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

L'objectif de l'étape de l'AST est de décrire précisément le métier visé et collecter les informations nécessaires à la détermination des compétences et à l'élaboration du référentiel de formation.

Le rapport d'AST répertorie les tâches et opérations associées au métier, en s'appuyant sur des recherches documentaires, des observations sur le terrain et des entretiens individuels et collectifs avec des professionnels exerçant le métier. Il répond à un besoin identifié de rénovation du BTS réceptionniste afin de mieux correspondre aux exigences des professionnels du secteur.

L'analyse de la situation de travail visera alors à obtenir de l'information sur :

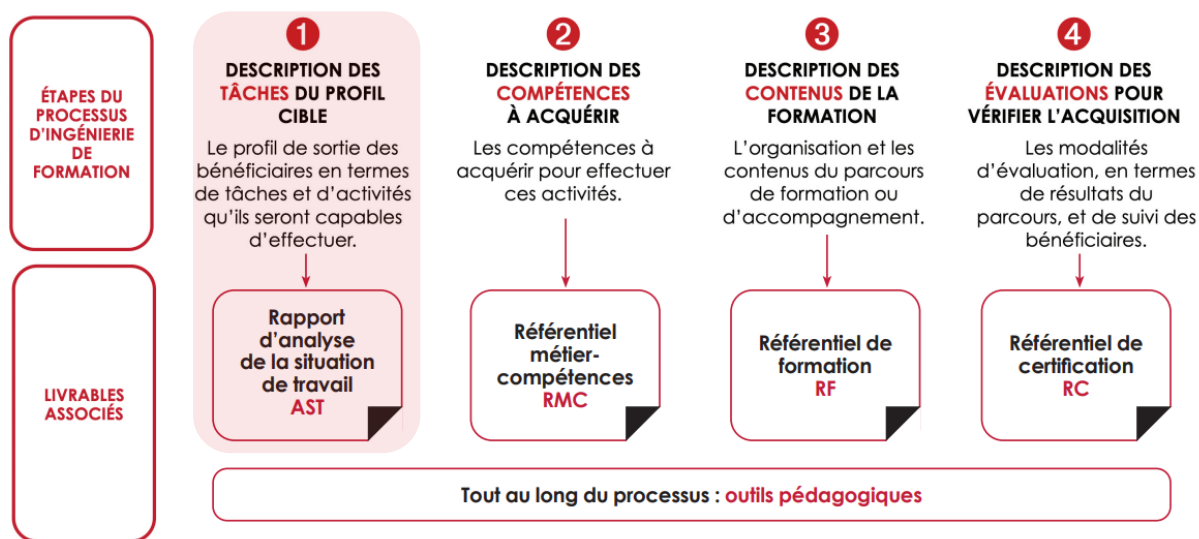
- La nature du travail, ses conditions d'exécution, les exigences d'entrée sur le marché du travail, les perspectives d'emploi et de rémunération ;
- Les tâches et les opérations effectuées par la personne qui exerce le métier en question ;
- Les conditions d'exécution de ces tâches et les critères de performance ;
- Le processus de travail en vigueur ;
- La fréquence d'exécution, la complexité et l'importance des tâches ;

**Notes :**

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Nous utiliserons le terme **réceptionniste** pour désigner à la fois les femmes et les hommes qui exercent le métier.

## INTRODUCTION

Dans le cadre d'une approche par compétences (APC), l'élaboration d'un curriculum de formation suit une méthodologie en quatre étapes. Chacune est associée à un livrable clé dans le cas d'une formation professionnelle.



*Démarche de conception d'un curriculum de formation dans le cadre de l'APC*

Le rapport d'AST constitue le livrable préalable à l'élaboration du Référentiel Métier-Compétences.

L'Analyse de la Situation de Travail a pour but d'établir le portrait le plus juste possible des tâches et des opérations exécutées par le travailleur, les conditions dans lesquelles il les exerce, de même que les critères de performance qu'il doit atteindre.

Elle a également pour but de cerner les connaissances, les habiletés et les attitudes attendues de ce travailleur.

Le rapport d'AST se compose de trois sections.

### Section 1 : Définition et description générale du métier

La section a pour objectif de définir le métier dans son ensemble, en s'attachant à décrire :

- Définition du métier
- Conditions de réalisation du métier
- Opportunités d'emploi
- Rémunération
- Conditions d'accès au premier emploi
- Evolution professionnelle
- Aptitudes générales
- Autonomie, responsabilité et organisation du travail
- Relations fonctionnelles
- Activités métier principales
- Activités métier secondaires
- Outils et équipements utilisés



- Risques pour la santé
- Présence d'hommes et de femmes dans la profession
- Place des personnes en situation de handicap
- Impact sur l'environnement
- Facteurs d'intérêt pour le métier
- Evolutions du métier à prévoir dans les prochaines années

## **Section 2 : Analyse et description des tâches et opérations du métier**

Dans cette section sont identifiées les tâches et les opérations (tableau synoptique des tâches et opérations), chaque tâche étant développée en opérations en suivant le processus de travail (étapes d'une démarche logique de progression pour l'exécution de la majorité des tâches d'une profession).

Un ordonnancement des tâches est proposé sous la forme d'un tableau listant pour chaque tâche :

- Intitulé de la tâche
- Pourcentage moyen de temps de travail consacré
- Fréquence d'exécution de chaque tâche
- Degré de difficulté par ordre croissant en 4 niveaux (avec 1 = peu difficile)
- Niveau de dangerosité par ordre croissant en 4 niveaux (avec 1 = peu dangereux)

Ensuite, chaque tâche est décrite de manière plus approfondie :

- Conditions de réalisation
- Exigences de réalisation

## **Section 3 : Définition des compétences et piste pour la formation**

Des compétences techniques et pour la réussite professionnelle sont identifiées dans cette section pour servir de passerelle vers les Référentiel Métier et Compétences et Référentiel de formation. Une liste d'Enseignement Généraux Appliqués sont également identifiée.

# 1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER

## 1.1. La définition du métier de réceptionniste

Le réceptionniste est le premier et dernier contact de l'hôtel avec le client. Il représente la première image de perçue de l'établissement.

Le réceptionniste dans l'exécution de son travail assure : l'accueil (physique, téléphonique et numérique), la gestion des réservations, la satisfaction et la fidélisation des clients, la communication et la coordination interservices ainsi que la facturation des différents services et des différentes prestations.

Étant donné ce rôle de communication et de coordination, le métier de réceptionniste est considéré à juste titre comme étant le cœur névralgique, le point central, la plaque tournante d'un hôtel. Il collecte toutes les informations au sein de l'hôtel et les envoie et répartit à tous les services concernés.

Le réceptionniste véhicule la bonne image de l'hôtel par son sourire, son caractère avenant et la chaleur de son accueil.

## 1.2. Les conditions de réalisation du métier

Le métier de réceptionniste s'effectue généralement au comptoir de la réception surtout dans les grands établissements, mais peut aussi se faire hors du comptoir pour faire visiter les différentes parties de l'hôtel, accompagner les clients vers les divers services (restaurant, piscine, spa, ...) surtout dans les hôtels de plage ou écolodges où le réceptionniste pourra accueillir les clients au parking ou renseigner les clients dans le lobby, la cour, etc.

Le travail se fait généralement en équipe, avec des shifts pouvant varier d'un établissement à un autre (2 ou 3 shifts). Durant le service cependant, il peut travailler seul, en binôme ou en petite équipe partageant les différentes tâches entre eux : accueil, réservations, réclamations, communication avec les autres services, facturation, etc.

Pour assurer la continuité du service, une passation est obligatoire entre les réceptionnistes sortants et entrants.

Participant à la renommée d'un établissement, en assurant un travail de qualité pour la satisfaction du client, il doit donc être irréprochable, aussi bien en termes de présentation (uniforme impeccable) que d'attitude.

Le réceptionniste est autonome dans la réalisation de toutes ses tâches et sa prise de décisions, mais doit en rendre compte à son supérieur hiérarchique.

En ce qui concerne le volume de travail, en principe le réceptionniste travaille entre 8h à 10h par jour, avec des horaires qui peuvent être très variés et des possibilités de travailler durant le weekend et les jours fériés. Il a droit entre 1 à 1,5 jours de repos hebdomadaire

Généralement, il n'y a pas de distinction entre tâches dévolues au personnel féminin et masculin. Mais en cas de tâches ponctuelles qui nécessitent davantage de force physique, comme pour pallier l'absence d'un bagagiste, ce sont les hommes qui s'en chargent généralement.

### **1.3. Les perspectives d'emploi**

Les emplois se situent principalement dans l'hôtellerie, tous types d'établissements confondus. Mais également dans les entreprises avec un service d'accueil et les call centers, mais dans une moindre mesure.

Dans l'hôtellerie, les opportunités d'emploi sont tributaires du secteur du tourisme, ce qui fait que le marché du travail est plus dynamique dans les zones touristiques plus fréquentées.

Le turnover est cependant élevé dans le métier, du fait des conditions et de la réalité du travail, les chasseurs de tête qui viennent dans les établissements directement pour recruter pour des établissements à l'étranger, ainsi que les call centers qui attirent de plus en plus les jeunes à cause des conditions salariales plus avantageuses.

### **1.4. La rémunération**

La catégorie professionnelle des réceptionnistes est comprise soit dans le deuxième groupe, soit dans le troisième groupe, dans les catégories 3B, 4A ou 4B. Dans la pratique, ils perçoivent généralement des salaires supérieurs aux minima fixés pour chaque catégorie, compris en moyenne entre 400 000 Ar à 500 000 Ar net pour les débutants selon le type d'établissement et la région d'implantation. Ce minimum correspond à un salaire durant la période d'essai et peut-être considéré comme bas pour les exigences du métier ainsi que les qualifications requises.

Le salaire peut augmenter par la suite selon l'expérience, la montée en compétence, la performance et l'évolution professionnelle (parfois sans lien direct avec le diplôme). La couverture santé est assurée généralement par les établissements, ainsi que la prévoyance sociale.

Des primes au mérite (individuelles et collectives) peuvent aussi être allouées selon le chiffre d'affaires ou le taux d'occupation, mais aussi en fonction des évaluations individuelles ou collectives. Il en est de même pour les pourboires et autres gratifications venant des clients qui font partie intégrante du quotidien des réceptionnistes et peuvent venir se greffer à la rémunération. Toutefois, l'avènement croissant du paiement électronique tend à réduire voire faire disparaître cette pratique actuellement.

Les heures de travail de nuit, les dimanches et jours fériés bénéficient d'une majoration (respectivement 30%, 40% et 50%).

Les repas sont généralement offerts durant les heures de service. Le transport est assuré par l'établissement dans la majeure partie des cas, selon les horaires et l'emplacement de l'hôtel (navette ou frais de transports inclus dans le salaire).

Dans les cas des hôtels situés dans des endroits isolés ou enclavés, les réceptionnistes sont logés, nourris et blanchis par leurs employeurs.

### **1.5. Les conditions d'entrée sur le marché du travail**

Les recruteurs recherchent des personnes capables de travailler en équipe. En plus d'avoir une bonne condition physique et un bon dynamisme, les qualités importantes dans le métier sont : le souci du client, la capacité de communication, l'empathie, l'honnêteté, la ponctualité, la méticulosité, la flexibilité (adaptabilité), la maîtrise de soi et la discrétion en plus d'une bonne présentation générale (hygiène et attitude).

La maîtrise des langues étrangères est incontournable, impérativement pour le français et l'anglais, les autres langues en atout (italien, chinois, allemand, etc.). La maîtrise des langues peut faire l'objet de tests au cours du processus de recrutement.

Il en est de même pour la maîtrise de l'outil informatique, vu que les outils sont actuellement informatisés dans la majeure partie des cas.

La motivation pour exercer le métier est aussi une des attentes, du fait de la rigueur et de l'exigence accrue du métier ainsi que des diverses contraintes qui y sont liées.

Le diplôme requis par les recruteurs est généralement un BTS en hôtellerie-restauration, cependant les bac+2 et licences dans d'autres spécialités incluant des compétences de communication, en services à la clientèle mais aussi en langues sont aussi largement observés (communication, commerce international, marketing, lettres, langues et civilisations, etc.). Parfois la sélection est accompagnée de tests psychométriques pour évaluer les compétences et qualités de candidats, ces tests peuvent avoir un plus grand impact dans la sélection des candidats dans certains grands établissements. Dans ce cas, un candidat ne disposant pas des diplômes mais présentant les qualités et compétences requises pourrait être sélectionné.

L'âge minimum pour accéder au métier est de 18 ans.

Certains établissements acceptent les débutants qu'ils vont par la suite former ou perfectionner en interne. D'autres apprécient voire exigent une expérience du métier au préalable.

Le niveau recommandé pour l'inscription à la formation est le baccalauréat.

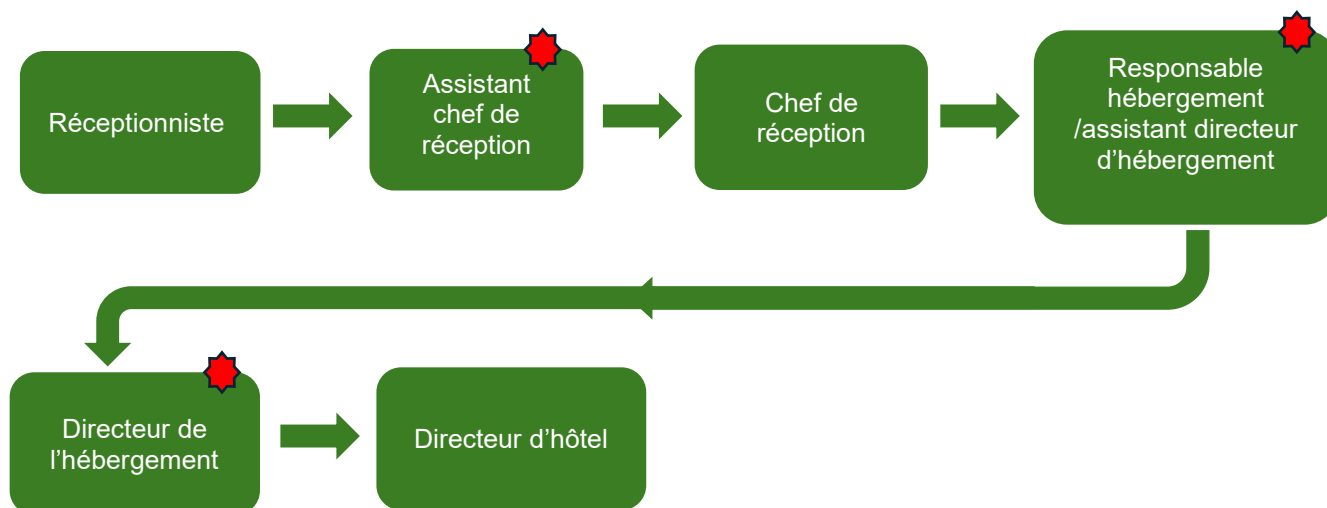
L'âge minimum recommandé pour accéder à la formation est de 18 ans, ou que l'apprenant doit atteindre les 18 ans avant la période de stage.

## **1.6. L'évolution professionnelle**

L'évolution professionnelle possible pour un réceptionniste peut l'emmener en passant par les différents échelons jusqu'au poste de gérant ou de directeur d'hôtel. Dépendant de la politique RH de l'établissement, des efforts personnels fournis ou des opportunités de formation supplémentaire.

Dans les grandes structures, les échelons hiérarchiques sont plus nombreux, ce qui n'est pas le cas dans de plus petits établissements. Ce qui réduit le nombre d'échelons hiérarchiques à gravir pour atteindre le poste de directeur ou de gérant dans les petits établissements. Son évolution professionnelle dépendra de son aptitude à faire valoir ses capacités dans l'accomplissement du travail.





★ : seulement dans les grandes structures

Le fait d'avoir depuis le début une vision globale de l'hôtel et les différents services, de gérer les plannings et toutes les informations au sein de l'hôtel peut permettre une évolution professionnelle plus rapide.

Une mobilité horizontale au sein de l'établissement reste possible selon l'individu et son cursus vers la comptabilité ou un autre poste commercial, dépendamment du cursus initial du salarié.

Les reconversions professionnelles sont fréquentes, notamment dans les call centers, mais aussi vers l'entrepreneuriat dans le tourisme vers le métier de guide accompagnateur.

### 1.7. Présence d'hommes et de femmes dans la profession

On observe une mixité dans le métier de réceptionniste, les établissements se basent plus sur les aptitudes et les compétences dans le recrutement, les femmes sont bien présentes et la proportion peut varier d'un établissement à l'autre.

En général, il n'y a pas de distinction de genre dans l'exécution des tâches relatives au travail et dans les responsabilités.

Cependant, le travail de nuit est souvent réservé aux hommes dans certains établissements.

### 1.8. Place des personnes en situation de handicap

Il est possible pour des personnes en situation de handicap d'accéder au métier, dans le cas d'un handicap compatible avec le métier après une visite médicale et selon l'appréciation de l'employeur au cas par cas.

### 1.9. Les relations fonctionnelles

Au sein de son équipe, le réceptionniste entretient des relations avec les autres réceptionnistes ainsi que le chef de réception ou le responsable/directeur de l'hébergement selon le cas.

En dehors de son équipe, il interagit avec :

- Les clients de l'établissement
- Le service d'étage

- Le service de sécurité
- Le service de maintenance
- Les bagagistes
- Le restaurant et la cuisine
- La comptabilité
- La direction de l'établissement
- Les établissements partenaires (pour le relogement)
- Les guides et tour-opérateurs
- Les services d'urgence si besoin
- Les différents prestataires externes selon les demandes spécifiques des clients

### **1.10. Les aptitudes générales**

Le métier de réceptionniste nécessite les qualités suivantes :

- Aptitudes organisationnelles : Sens du management, sens du travail d'équipe, sens de l'organisation, sens du travail d'équipe, sens des responsabilités, capacité d'adaptation, flexibilité, rigueur, sens du détail, sens de l'initiative, sens de l'anticipation, respect de la hiérarchie, résilience, proactivité
- Aptitudes relationnelles : Sens de l'accueil, confiance en soi, sens commercial, assertivité, sens du contact client, sens du service, empathie, une bonne capacité d'écoute, maîtrise de soi, estime de soi, réactivité, sang-froid, tact et diplomatie, capacité à gérer son stress, ponctualité, patience
- Aptitudes linguistiques : Maîtrise des langues étrangères
- Aptitudes physiques : Une bonne condition physique, dynamisme, bonne présentation
- Aptitudes cognitives : Sens de la logique
- Aptitudes morales : Courtoisie, honnêteté, éthique, intégrité, discrétion

Le métier demande à avoir une forte personnalité afin de résister au stress et à la pression, mais aussi pour faire face aux clients malveillants et résister à toutes les tentations.

Il doit aussi avoir une présentation irréprochable, tant au niveau de l'hygiène personnelle que de son uniforme de travail.

### **1.11. Autonomie, responsabilité et organisation du travail**

Un réceptionniste dispose généralement d'une autonomie dans son milieu de travail, dépendamment de la taille de l'établissement et de la politique interne. Dans les petits établissements, l'autonomie est souvent plus développée, du fait qu'il est parfois le seul membre du personnel présent à certains moments (de nuit, les weekends). Il a alors la charge de la totalité des opérations durant son service.

Dans les grands établissements, il est encadré par des procédures plus strictes et une hiérarchie plus présente, cependant il doit faire preuve d'autonomie dans la gestion des situations imprévues ou les urgences, prendre des initiatives pour rendre plus agréable la satisfaction des clients et surtout pour organiser son temps entre les différentes tâches qui lui incombent.

Du fait de son rôle de point de contact principal, la responsabilité du réceptionniste est significative. Il a notamment une responsabilité sur l'image de l'hôtel, la circulation des flux d'informations, la caisse, la sécurité des clients et de l'établissement, et.

L'organisation du travail se fait en shifts, selon le modèle appliqué par chaque établissement. Durant son shift, le réceptionniste doit savoir gérer les priorités et effectuer une planification et organisation de son travail en conséquence. Cela est primordial du fait du caractère polyvalent et multitâche du travail.

### **1.12. Activités métier principales**

Les activités principales du réceptionniste sont les suivantes :

- L'accueil des clients : au comptoir, au téléphone, les plateformes en ligne et dans les différents services de messagerie
- La gestion des réservations
- Le check-in
- Le check-out
- Le suivi du séjour des clients
- La facturation et la gestion de la caisse
- La communication interservices : Il joue également un rôle de transmission d'information ascendante et descendante
- Service de conciergerie : pour renseigner les clients sur les bonnes adresses et services externes à l'établissement

### **1.13. Activités métier secondaires**

Le réceptionniste se charge de manière épisodique, de l'accueil et de la formation des nouveaux arrivants au poste.

Des activités ponctuelles peuvent aussi survenir si besoin, telles que :

- L'aide au service d'étage pour apprêter les chambres
- L'aide au service (petit déjeuner ou au restaurant)
- Aides éventuelles dans les autres départements

Mais cela se fait généralement de manière marginale.

### **1.14. Outils et équipements**

En fonction des tâches, le réceptionniste dispose de différents outils et équipements :

- Comptoir
- Ordinateur, connexion internet et périphériques (imprimantes, scanner, etc.)
- Logiciels (réservation, réseaux sociaux, créativité, etc.)
- Téléphone fixe (ligne interne et externe) et portable (services de messagerie)
- Plannings et outils de passation
- Outils pour l'encaissement (caisse, TPE, compteur de billets, coffre)
- Talkie-walkie
- Fournitures de bureau
- Différents documents commerciaux (flyers, prospectus)
- Registre de police

## 1.15. Risques pour la santé

Bien qu'il soit le moins exposé dans le domaine de l'hôtellerie-restauration, le métier de réceptionniste comporte des risques liés à sa pratique :

- Risques sur la santé physique : agression au travail ou lors des trajets (dans le cas des horaires nocturnes), fatigue visuelle liée au travail sur écran, troubles liés à la station debout ou assise prolongée, fatigue et troubles du sommeil (horaires décalés, travail de nuit, weekend et jours fériés).
- Risques sur la santé mentale : du stress et de la pression sont inhérents au métier, tels que le stress par rapport au management de l'équipe et la pression engendrée par les responsabilités et les tâches simultanées (prévention par l'organisation minutieuse des tâches). Il est de même pour les urgences, les situations conflictuelles, ainsi que le côté routinier et check-list du travail au quotidien.

Par ailleurs, les cas de harcèlements sexuels de la part des clients sont courants (avances, attouchements, gestes déplacés etc.). Le harcèlement peut également venir de la part des supérieurs hiérarchiques, qui abusent de leur position de pouvoir pour obtenir des faveurs à caractère sexuel.

## 1.16. Impact sur l'environnement

Le réceptionniste peut avoir un réel impact sur l'environnement, du fait de son rôle de communication avec les clients. Il peut en effet sensibiliser les clients sur la préservation de la biodiversité ou des pratiques écoresponsables, mais seulement dans la mesure où il a été formé au préalable sur ces pratiques.

L'archivage électronique et l'existence de progiciels permettent actuellement de réduire l'utilisation du papier et contribuent à rendre le travail plus écologique.

Plusieurs établissements possèdent des certifications « Green key » ou « Green Globe » depuis maintenant plus de 10 ans à Madagascar. Il s'agit de labels internationaux élaborés pour le secteur du tourisme, fondés sur les principes du développement durable. D'autres établissements sont en cours d'audit pour obtenir des certifications, ce qui traduit une volonté de la part du secteur de l'hôtellerie-restauration à s'engager de plus en plus vers des démarches et des pratiques de tourisme durable.

Une sensibilisation encore plus importante à l'écologie pour le métier pourrait être une première piste pour des solutions plus durables et une réduction de l'empreinte carbone.

## 1.17. Facteurs d'intérêt

Le métier est attractif pour les jeunes qui apprécient :

- Les relations humaines, du fait qu'une bonne partie du travail se fait en interaction avec les clients et les autres services de l'établissement.
- L'ouverture culturelle, étant donné la fréquentation de personnes venant d'autres pays et horizons.
- L'épanouissement personnel, en raison des défis quotidiens qui font partie intégrante du métier.

Le métier de réceptionniste aussi permet selon le profil et les efforts fournis à une évolution et ascension professionnelle plus rapide.



Le métier est perçu par comme étant exigeant mais passionnant à cause des différentes situations rencontrées au quotidien.

### **1.18. Évolution du métier**

Le métier de réceptionniste est appelé à évoluer du fait de la digitalisation croissante. Les outils informatisés tendent à faciliter le travail au quotidien mais risque aussi de réduire le nombre de postes au sein des établissements, voire le faire disparaître.

Des cas d'hôtels complètement digitalisés et sans réceptionnistes existent déjà dans certains pays développés (check-in et check-out électroniques, réservation et paiements en ligne, seules les urgences sont gérées par un personnel réduit assigné qui reste en veille dans le back office). Mais dans le cas de Madagascar, le retard technologique semble encore freiner cette évolution.

L'évolution du métier peut aussi aller vers une mutation du métier vers un aspect moins classique de la réception (moins de comptoir, plus de mobilité et de convivialité).

Le facteur humain reste très important dans le métier, permettant d'assurer un service chaleureux, humain et personnalisé. Certains établissements se disent même « intégristes » par rapport à l'indispensabilité du facteur humain dans le métier.

## 2. ANALYSE DES TACHES ET OPÉRATIONS

### 2.1. Tâches et opérations

Tâches	Opérations
1. Préparer le poste de travail	1.1. Nettoyer et ranger le poste de travail
	1.2. Vérifier le bon fonctionnement des outils et équipements de travail
	1.3. Consulter tous les événements du jour
	1.4. Vérifier les documents de passation
	1.5. Vérifier les documents de travail, les matériels et petits outillages
	1.6. Vérifier les mails
2. Accueillir le client	2.1. Utiliser les formules de salutations et d'accueil
	2.2. Présenter l'établissement, les services et activités
	2.3. Clarifier les besoins et attentes des clients
3. Effectuer le check-in	3.1. Vérifier les statuts des chambres
	3.2. Vérifier les arrivées du jour
	3.3. Enregistrer les clients arrivés
	3.4. Informer les clients sur leur séjour
	3.5. Préparer et remettre les clés
	3.6. Montrer l'accès aux chambres
	3.7. Classer les fiches d'enregistrement
4. Effectuer le check-out	4.1. Vérifier les départs du jour
	4.2. Vérifier les factures des clients en départ
	4.3. Coordonner la vérification des chambres
	4.4. Récupérer les clés
	4.5. Recueillir les feedbacks des clients
5. Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers	5.1. Organiser des réunions avec les autres équipes
	5.2. Mettre en place les tableaux d'affichages
	5.3. Communiquer avec la cuisine
	5.4. Communiquer avec le restaurant
	5.5. Communiquer avec le service d'étage
	5.6. Communiquer avec la maintenance
	5.7. Communiquer avec la direction
	5.8. Communiquer avec les partenaires
6. Traiter les réservations	6.1. Consulter les nouvelles réservations
	6.2. Vérifier les réservations à court terme
	6.3. Examiner le planning de réservations
	6.4. Vérifier les informations de réservation
	6.5. Vérifier les arrhes ou acomptes versés
	6.6. Effectuer la mise à jour du planning de réservations
7. Effectuer la facturation et l'encaissement	7.1. Effectuer la facturation et l'encaissement des paiements
	7.2. Effectuer le versement de tous les encaissements
	7.3. Vérifier les encaissements et facturations du jour
	7.4. Clôturer la caisse

8. Effectuer la passation dans le service	8.1. Effectuer une passation sur les mouvements des clients
	8.2. Effectuer une passation sur les mails
	8.3. Effectuer une passation de la main courante
	8.4. Effectuer une passation de la caisse
	8.5. Effectuer une passation sur le logiciel
	8.6. Effectuer une passation sur le statut des chambres
	8.7. Recueillir les informations en vue des rapports quotidiens

## 2.2. Ordonnancement des tâches

Tâches	Opérations	%temps moyen consacré	Fréquence	Complexité	Dangerosité
1. Préparer le poste de travail	1.1. Nettoyer et ranger le poste de travail	5%	4	2	2
	1.2. Vérifier le bon fonctionnement des outils et équipements de travail		4	1	1
	1.3. Consulter tous les événements du jour		4	2	1
	1.4. Vérifier les documents de passation		4	3	1
	1.5. Vérifier les documents de travail, les matériels et petits outillages		4	2	1
	1.6. Vérifier les mails		4	3	1
2. Accueillir le client	2.1. Utiliser les formules de salutations et d'accueil	20%	4	3	1
	2.2. Présenter l'établissement, les services et activités		4	4	1
	2.3. Clarifier les besoins et attentes des clients		4	4	1

3. Effectuer le check-in	3.1. Vérifier les statuts des chambres	15%	4	3	2
	3.2. Vérifier les arrivées du jour		4	3	1
	3.3. Enregistrer les clients arrivés		4	3	1
	3.4. Informer les clients sur leur séjour		4	4	1
	3.5. Préparer et remettre les clés		4	2	1
	3.6. Montrer l'accès aux chambres		4	2	2
	3.7. Classer les fiches d'enregistrement		3	2	1
4. Effectuer le check-out	4.1. Vérifier les départs du jour	10%	4	2	1
	4.2. Vérifier les factures des clients en départ		4	3	1
	4.3. Coordonner la vérification des chambres		4	2	1
	4.4. Récupérer les clés		4	1	1
	4.5. Recueillir les feedbacks des clients		4	4	1
5. Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers	5.1. Organiser des réunions avec les autres équipes	15%	3	4	1
	5.2. Mettre en place les tableaux d'affichages		4	3	2
	5.3. Communiquer avec la cuisine		4	3	1
	5.4. Communiquer avec le restaurant		4	3	1



	5.5. Communiquer avec le service d'étage		4	3	1
	5.6. Communiquer avec la maintenance		4	3	1
	5.7. Communiquer avec la direction		3	4	1
	5.8. Communiquer avec les partenaires		3	4	1
6. Traiter les réservations	6.1. Consulter les nouvelles réservations	20%	4	3	1
	6.2. Vérifier les réservations à court terme		4	3	1
	6.3. Examiner le planning de réservations		4	3	1
	6.4. Vérifier les informations de réservation		4	4	1
	6.5. Vérifier les arrhes ou acomptes versés		4	4	1
	6.6. Effectuer la mise à jour du planning de réservations		4	4	1
7. Effectuer la facturation et l'encaissement	7.1. Effectuer la facturation et l'encaissement des paiements	5%	4	3	1
	7.2. Effectuer le versement de tous les encaissements		4	2	1
	7.3. Vérifier les encaissements et facturations du jour		4	4	1
	7.4. Clôturer la caisse		4	4	1

8. Effectuer la passation dans le service	8.1. Effectuer une passation sur les mouvements des clients	5%	4	3	1
	8.2. Effectuer une passation sur les mails		4	2	1
	8.3. Effectuer une passation de la main courante		4	3	1
	8.4. Effectuer une passation de la caisse		4	4	1
	8.5. Effectuer une passation sur le logiciel		4	3	1
	8.6. Effectuer une passation sur le statut des chambres		4	3	1
	8.7. Recueillir les informations en vue des rapports quotidiens		4	4	1

- **Temps consacré** : le temps doit être de 100%.
- **Fréquence** : 1 = pas fréquent (trimestrielle ou semestrielle), 2 = peu fréquent (mensuel), 3 = fréquent (semaine) et 4 = très fréquent (journalier).
- **Degré de difficulté** : 1 = facile, 2 = difficulté moyenne, 3 = difficile et 4 = très difficile.
- **Niveau de dangerosité** : 1 = pas du tout dangereux, 2 = peu dangereux, 3 = dangereux et 4 = très dangereux.

## 2.3. Description des tâches

### Tâche n° 1 : Préparer le poste de travail

#### Liste des opérations

- Nettoyer et ranger le poste de travail
- Vérifier le bon fonctionnement des outils et équipements de travail
- Consulter tous les événements du jour
- Vérifier les documents de passation
- Vérifier les documents de travail, les matériels et petits outillages
- Vérifier les mails

#### Conditions de réalisation

#### Exigences de réalisation

##### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

##### Références utilisées

- Politique interne d'hygiène et de sécurité
- Consignes de nettoyage
- Manuel de procédures
- Documents de passation avant prise de service
- Boîte mail professionnelle
- Check-list

##### Normes, règles ou procédures à respecter

- Règlement intérieur (écrit ou oral)
- Règles de sécurité de l'établissement
- Normes de présentation du poste

##### Lieux d'exécution

- Hall de l'établissement
- Comptoir d'accueil
- Back office

##### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

##### Matériel utilisé

- Produits et ustensiles de nettoyage
- Matériel de classement
- Documents de travail

##### Résultats attendus

- Le poste de travail est propre, ordonné
- Les outils, matériels, équipements sont disponibles et fonctionnels
- La passation sortante est prise en compte

##### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Une attention particulière est apportée au respect des normes d'hygiène et de sécurité.

## Tâche n° 2 : Accueillir le client

### Liste des opérations

- Utiliser les formules de salutations et d'accueil
- Présenter l'établissement, les services et activités
- Clarifier les besoins et attentes des clients

### Conditions de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

#### Références utilisées

- Manuel de procédures de l'établissement
- Offre de l'établissement : services, packages, etc.
- Documents commerciaux

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Règles de politesse et de courtoisie
- Procédure d'accueil de l'établissement
- Politique tarifaire de l'hôtel

#### Lieux d'exécution

- Au comptoir et à proximité du comptoir
- Au téléphone

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Comptoir
- Brochures
- Téléphone fixe et mobile

### Exigences de réalisation

#### Résultats attendus

- Les clients sont bien accueillis et bien informés sur les divers services et activités au sein de l'établissement
- Les demandes et attentes des clients sont identifiés et transmis aux services concernés

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- La courtoisie est d'une importance capitale
- Une attention particulière est apportée à l'écoute des attentes des clients, nécessitant une écoute active
- L'utilisation d'un discours commercial axé sur la satisfaction maximale du client est essentielle

### Tâche n° 3 : Effectuer le check-in

#### Liste des opérations

- Vérifier les statuts des chambres
- Vérifier les arrivées du jour
- Enregistrer les clients arrivés
- Informer les clients sur leur séjour
- Préparer et remettre les clés
- Montrer l'accès aux chambres
- Classer les fiches d'enregistrement

#### Conditions de réalisation

##### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

##### Références utilisées

- Manuel de procédures de l'établissement
- Liste des arrivées du jour
- Documents de passation
- Fiches d'enregistrement

##### Normes, règles ou procédures à respecter

- Procédure d'accueil
- Procédure de vérification d'identité
- Procédure d'attribution des chambres
- Règles de sécurisation des clés
- Procédures légales d'enregistrement

##### Lieux d'exécution

- Au comptoir
- Hall de l'établissement
- Dans les espaces communs
- Dans les chambres
- Dans le back office

##### Conditions d'exécution

- Le réceptionniste doit parfois gérer des files d'attentes

##### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Fiches d'enregistrement
- Pièces d'identité des clients
- Fiche police
- Clés

#### Exigences de réalisation

##### Résultats attendus

- Les informations sur les clients sont complètes et enregistrées correctement
- Les chambres sont attribuées aux clients, conformément aux demandes

##### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Une rigueur particulière est attendue de la part des réceptionnistes par rapport au renseignement des fiches d'enregistrement

## Tâche n° 4 : Effectuer le check-out

### Liste des opérations

- Vérifier les départs du jour
- Vérifier les factures des clients en départ
- Coordonner la vérification des chambres
- Récupérer les clés
- Recueillir les feedbacks des clients

### Conditions de réalisation

### Exigences de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

#### Références utilisées

- Manuel de procédures de l'établissement
- Liste des départs du jour
- Historique des consommations des clients
- Fiches de satisfaction client

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Procédure de prise de congé
- Procédure de facturation
- Procédure de départ
- Règles d'encaissement
- Procédure de gestion des objets trouvés
- Procédure de vérification des chambres

#### Lieux d'exécution

- Comptoir de la réception
- Chambres
- Back office

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Fiches d'enregistrement
- Clés
- Factures

#### Résultats attendus

- Les départs du jour sont vérifiés et préparés
- La facturation des clients en départ est effectuée
- Les chambres sont vérifiées avant le départ
- Les feedbacks venant des clients sur leur séjour sont bien pris et notés
- Les clés sont récupérées

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Une attention particulière est apportée à la remise des clés, pour éviter que les clients ne partent avec



## Tâche n° 5 : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers

### Liste des opérations

- Organiser des réunions avec les autres équipes
- Mettre en place les tableaux d'affichages
- Communiquer avec la cuisine
- Communiquer avec le restaurant
- Communiquer avec le service d'étage
- Communiquer avec la maintenance
- Communiquer avec la direction
- Communiquer avec les partenaires

### Conditions de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

#### Références utilisées

- Manuel de procédures
- Protocoles de communication interne
- Règlement intérieur
- Documents de passation
- Répertoire téléphonique interne
- Bases de données des partenaires
- Boîte mail professionnelle et services de messagerie
- Tableaux d'affichage

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Règles de confidentialité
- Délais de réponse
- Hiérarchie des informations

#### Lieux d'exécution

- Comptoir de la réception
- Dans les différentes zones de services de l'établissement
- Bureaux des chefs de service
- Bureaux de la direction

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Cahiers
- Téléphone fixe et mobile
- Talkie-walkie
- Boîte mail professionnelle
- Tableaux d'affichage

### Exigences de réalisation

#### Résultats attendus

- Les informations sont bien centralisées à la réception et sont bien réparties ensuite
- Les différents services sont au courant de toutes les informations utiles
- Suivi du partage d'informations effectué
- Les communications avec les partenaires et prestataires sont assurées

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Synthèse des informations
- Rigueur dans le partage des informations

## Tâche n° 6 : Traiter les réservations

### Liste des opérations

- Consulter les nouvelles réservations
- Vérifier les réservations à court terme
- Examiner le planning de réservations
- Vérifier les informations de réservation
- Vérifier les arrhes ou acomptes versés
- Effectuer la mise à jour du planning de réservations

### Conditions de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur hiérarchique

#### Références utilisées

- Système de gestion des OTA
- Système de gestion des réservations
- Boîte mail professionnelle
- Documents de passation
- Conditions générales de vente
- Planning de réservation

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Confidentialité des données clients
- Exactitude des informations

#### Lieux d'exécution

- Comptoir
- Plateformes en lignes
- Back office

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Plateformes de réservation en ligne
- Registres des réservations

### Exigences de réalisation

#### Résultats attendus

- Les réservations sont identifiées et prises en compte
- Les réservations sont traitées dans le délai imparti
- Les éventuelles incohérences sont détectées à l'avance

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Analyse rapide et sens de la logique

## Tâche n° 7 : Effectuer la facturation et l'encaissement

### Liste des opérations

- Effectuer la facturation et l'encaissement des paiements
- Effectuer le versement de tous les encaissements
- Vérifier les encaissements et facturations du jour
- Clôturer la caisse

### Conditions de réalisation

### Exigences de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur

#### Références utilisées

- Manuel de procédures de l'établissement
- Main courante
- Rapports de consommation des autres services

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Précision dans les calculs et transactions
- Conformité fiscale
- Traçabilité des transactions

#### Lieux d'exécution

- Comptoir
- Back office (coffre-fort)

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Main courante
- Bons et factures
- Caisse
- Moyens et dispositifs de paiement (TPE, etc.)
- Coffres

#### Résultats attendus

- Toutes les transactions sont enregistrées
- Tous les encaissements sont effectués et vérifiés
- Toutes les factures sont vérifiées (payées ou dûment signées)
- Les paiements sont encaissés correctement
- Le montant du versement correspond aux encaissements effectués
- Les fonds sont sécurisés selon mes procédures de l'établissement

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- Techniques de comptage des espèces rapide et fiable
- Attention particulière demandée pour la vérification des factures

## Tâche n° 8 : Effectuer la passation dans le service

### Liste des opérations

- Effectuer une passation sur les mouvements des clients
- Effectuer une passation sur les mails
- Effectuer une passation de la main courante
- Effectuer une passation de la caisse
- Effectuer une passation sur le logiciel
- Effectuer une passation sur le statut des chambres
- Recueillir les informations en vue des rapports quotidiens

### Conditions de réalisation

#### Degré d'autonomie

- En équipe et/ou de manière individuelle
- Supervisé par le supérieur

#### Références utilisées

- Manuels de procédure de l'établissement
- Documents de passation
- Boîte mail professionnelle
- Main courante
- Rapport de transaction des TPE

#### Normes, règles ou procédures à respecter

- Précision et exactitude des informations
- Délais de passation
- Utilisation des supports appropriés

#### Lieux d'exécution

- Comptoir de la réception
- Back office

#### Conditions d'exécution

- Aucun risque particulier n'est associé à cette tâche.

#### Matériel utilisé

- Matériel et outils informatiques
- Documents de travail

### Exigences de réalisation

#### Résultats attendus

- L'équipe suivante est informée de toutes les arrivées/départs prévus
- Les demandes particulières des clients sont transmises
- Les problèmes liés aux chambres sont communiqués
- Les mails non-traités ou en instance sont signalés à l'équipe suivante
- La main courante est vérifiée et finalisée pour le service prochain
- La caisse est préparée et le montant des encaissements communiqués à l'équipe suivante
- Le planning des chambres est transmis à l'équipe suivante
- Les informations relatives aux rapports quotidiens sont complets et transmis à la comptabilité ou la direction

#### Utilisation d'un outil ou d'une technique particulière, manifestation d'une attitude particulière

- La clarté et l'exhaustivité des informations partagées



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

## Référentiel métier-compétences (RMC)

### BTS Réceptionniste



Avec l'appui de



metfpcom@gmail.com | [www.metfp.gov.mg](http://www.metfp.gov.mg) | 2024





## AVANT-PROPOS

Le référentiel métier-compétences (RMC) est la deuxième étape de création d'un dispositif de formation professionnelle, dans le cadre d'une approche par compétences.

Tout dispositif de formation professionnelle a plusieurs objectifs :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice de son métier, en lui permettant :
  - Dès l'entrée sur le marché du travail, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - D'évoluer en adéquation dans un milieu de travail, ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité.
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, en lui faisant connaître :
  - Le marché du travail en général et le contexte particulier du métier choisi ;
  - Ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, en lui permettant de :
  - Développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - Comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - Développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - Adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, développer son sens des responsabilités et viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, en lui permettant de :
  - Adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - Se donner des moyens pour gérer sa carrière.

Note :

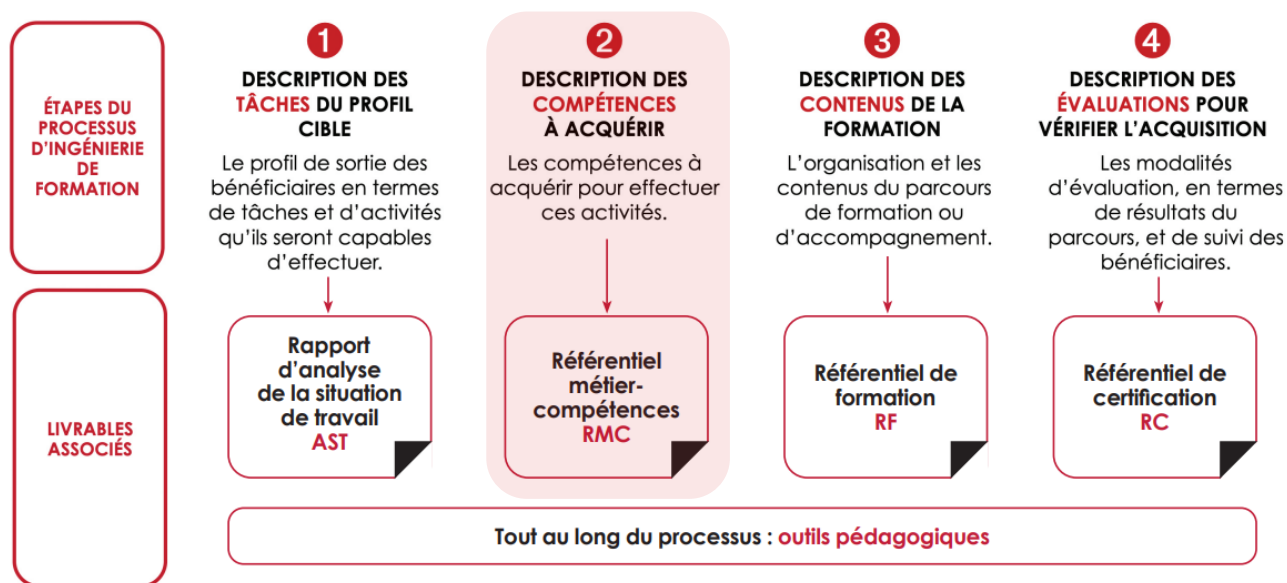
Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Nous utiliserons par exemple l'article indéfini « un » suivi de « apprenant » pour désigner à la fois les femmes et les hommes engagés dans la formation.

Nous utiliserons également l'article indéfini « un » suivi de « réceptionniste » pour désigner à la fois les femmes et les hommes qui exercent le métier.



## INTRODUCTION

Dans le cadre d'une approche par compétences (APC), la méthodologie l'élaboration d'un curriculum de formation se fait en quatre étapes. Chacune est associée à un livrable clé dans le cas d'une formation professionnelle.



*Démarche de conception d'un curriculum de formation dans le cadre de l'APC*

Le référentiel métier-compétences fait suite à l'analyse de la situation de travail. L'analyse de la situation de travail a visé à décrire précisément le métier visé en répertoriant les **tâches et opérations** exécutées par le travailleur, les conditions dans lesquelles il les exerce, de même que les critères de performance qu'il doit atteindre. Ce travail s'est appuyé sur des recherches documentaires, des observations sur le terrain et des entretiens individuels et collectifs avec des professionnels exerçant le métier.

L'AST a conduit à établir la liste des tâches et opérations suivantes :

Tâches	Opérations
1. Préparer le poste de travail	1.1. Nettoyer et ranger le poste de travail
	1.2. Vérifier le bon fonctionnement des outils et équipements de travail
	1.3. Consulter tous les événements du jour
	1.4. Vérifier les documents de passation
	1.5. Vérifier les documents de travail, les matériels et petits outillages
	1.6. Vérifier les mails
2. Accueillir le client	2.1. Utiliser les formules de salutations et d'accueil
	2.2. Présenter l'établissement, les services et activités
	2.3. Clarifier les besoins et attentes des clients
3. Effectuer le check-in	3.1. Vérifier les statuts des chambres
	3.2. Vérifier les arrivées du jour
	3.3. Enregistrer les clients arrivés
	3.4. Informer les clients sur leur séjour
	3.5. Préparer et remettre les clés

	3.6. Montrer l'accès aux chambres
	3.7. Classer les fiches d'enregistrement
4. Effectuer le check-out	4.1. Vérifier les départs du jour
	4.2. Vérifier les factures des clients en départ
	4.3. Coordonner la vérification des chambres
	4.4. Récupérer les clés
	4.5. Recueillir les feedbacks des clients
5. Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers	5.1. Organiser des réunions avec les autres équipes
	5.2. Mettre en place les tableaux d'affichages
	5.3. Communiquer avec la cuisine
	5.4. Communiquer avec le restaurant
	5.5. Communiquer avec le service d'étage
	5.6. Communiquer avec la maintenance
	5.7. Communiquer avec la direction
	5.8. Communiquer avec les partenaires
6. Traiter les réservations	6.1. Consulter les nouvelles réservations
	6.2. Vérifier les réservations à court terme
	6.3. Examiner le planning de réservations
	6.4. Vérifier les informations de réservation
	6.5. Vérifier les arrhes ou acomptes versés
	6.6. Effectuer la mise à jour du planning de réservations
7. Effectuer la facturation et l'encaissement	7.1. Effectuer la facturation et l'encaissement des paiements
	7.2. Effectuer le versement de tous les encaissements
	7.3. Vérifier les encaissements et facturations du jour
	7.4. Clôturer la caisse
8. Effectuer la passation dans le service	8.1. Effectuer une passation sur les mouvements des clients
	8.2. Effectuer une passation sur les mails
	8.3. Effectuer une passation de la main courante
	8.4. Effectuer une passation de la caisse
	8.5. Effectuer une passation sur le logiciel
	8.6. Effectuer une passation sur le statut des chambres
	8.7. Recueillir les informations en vue des rapports quotidiens

Se basant sur la description des tâches identifiées lors de l'AST, le RMC décrit les compétences requises pour la réalisation de ces tâches. L'objectif du RMC est donc de décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier de réceptionniste.

Ce travail constitue une étape importante du processus qui détermine la qualité du futur programme de formation.

# 1. LES COMPETENCES

## 1.1. Compétences particulières et compétences générales

Il existe deux sortes de compétences, premièrement les **compétences particulières**, aussi appelées compétences spécifiques. Elles sont directement reliées aux tâches spécifiques du métier et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

En second lieu, les **compétences générales**, aussi qualifiées de transversales, correspondent quant à elles à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale et comportementale. Les compétences transversales doivent permettre l'intégration des principes et concepts, afin que la personne puisse faire face à une variété de situations et s'adapter à des contextes de travail variés et changeants.

## 1.2. Liste des compétences particulières du métier de réceptionniste

Sur la base des tâches et opérations documentées dans le rapport d'Analyse de la Situation de Travail publié le mercredi 11 juin 2025, les compétences particulières suivantes ont été définies :

N°	Compétences
2	Accueillir le client dans l'établissement
3	Traiter les opérations relatives aux réservations
4	Gérer le suivi du séjour des clients
5	Développer les ventes et la relation clientèle
6	Gérer l'encaissement et la facturation

## 1.3. Liste des compétences générales du métier de réceptionniste

Sur la même base, les compétences générales suivantes ont été identifiées :

N°	Compétences
1	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
7	Communiquer dans un contexte professionnel

## 1.4. Séquençage des compétences générales et particulières du métier

N°	Compétences	Éléments de compétence
1	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	Respecter les règles d'hygiène corporelle, vestimentaires et du poste de travail
		Veiller à sa sécurité et à celle des autres
		Gérer les déchets reliés à son poste de travail et le gaspillage
2	Accueillir les clients au sein de l'établissement	Mettre en place le poste de travail
		Coordonner l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients
		Présenter les services de l'hôtel et les informations pratiques
		Effectuer le check-in des clients
		Effectuer le check-out des clients
3	Traiter les opérations relatives aux réservations	Traiter les demandes de réservation
		Gérer le planning de réservation
		Gérer les litiges liés aux réservations
4	Gérer le suivi du séjour des clients	Répondre aux demandes des clients
		Gérer les problèmes et imprévus relatifs au séjour des clients
		Gérer les réclamations et les plaintes des clients
		Gérer les situations conflictuelles avec les clients
5	Développer les ventes et la relation clientèle	Appliquer les techniques de ventes des services et produits de l'établissement
		Mettre en œuvre le programme de fidélisation de la clientèle
		Gérer la relation client post-séjour
6	Gérer l'encaissement et la facturation	Réaliser les procédures de facturation
		Gérer la tenue de caisse
		Respecter les procédures de clôture de caisse
7	Communiquer dans un contexte professionnel	Communiquer dans son travail
		Recevoir des consignes
		Gérer la correspondance hôtelière
		Effectuer la passation

## 2. TABLE DE CORRESPONDANCE

La table de correspondance a une double fonction : d'une part, elle permet de consigner les principales informations qui décrivent et délimitent chaque compétence et d'autre part, elle permet de visualiser les liens qui existent entre les compétences identifiées dans le référentiel métier- compétences et les tâches décrites dans le rapport d'AST. Les indications inscrites dans la table de correspondance permettent au lecteur de comprendre l'ampleur et les limites de la compétence.

Lors des ateliers de travail réalisés, la matrice suivante a été élaborée avec la participation effective des professionnels. Elle met en exergue la relation entre les tâches inhérentes au métier et les compétences requises.

Tâches / Compétence (BTS Réceptionniste)	1. Préparer le poste de travail	2. Accueillir le client	3. Effectuer le check-in	4. Effectuer le check-out	5. Communiquer avec les autres services de l' hôtel et les tiers	6. Traiter les réservations	7. Effectuer la facturation et l' encaissement	8. Effectuer la passation dans le service
1. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Accueillir le client dans l'établissement	X	X			X			
3. Traiter les opérations relatives aux réservations		X			X	X		X
4. Gérer le suivi du séjour des clients		X			X			X
5. Développer les ventes et la relation clientèle		X	X	X	X	X		
6. Gérer l'encaissement et la facturation	X				X		X	
7. Communiquer dans un contexte professionnel	X	X	X	X	X	X	X	X

Une table de correspondance a été ensuite réalisée pour les sept compétences du métier de réceptionniste, en se basant sur la matrice tâches/compétences.

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
1	<b>Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité</b>	<b>Tâche n°1</b> : Préparer le poste de travail <b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°3</b> : Effectuer le check-in <b>Tâche n°4</b> : Effectuer le check-out <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°6</b> : Traiter les réservations <b>Tâche n°7</b> : Effectuer la facturation et l'encaissement <b>Tâche n°8</b> : Effectuer la passation dans le service
<b>Eléments de compétence</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les règles d'hygiène corporelle, vestimentaires et du poste de travail</li> <li>Veiller à sa sécurité et à celle des autres</li> <li>Gérer les déchets reliés à son poste de travail et le gaspillage</li> </ul>		
<b>Composantes de la compétence</b>		
<b>Savoir-faire (habilités)</b>		<b>Savoirs (connaissances)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les règles d'hygiène corporelle</li> <li>Revêtir son uniforme de travail</li> <li>Appliquer les règles de sécurité dans ses déplacements</li> <li>Identifier les situations à risques</li> <li>Appliquer les gestes de premiers secours</li> <li>Appliquer des bonnes pratiques de développement durable dans sa gestion des produits et des déchets</li> <li>Faire preuve d'ordre et de propreté</li> <li>Nettoyer et désinfecter le poste de travail et le matériel</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'hygiène corporelle</li> <li>Protocole vestimentaire</li> <li>Règles de sécurité dans les locaux (relatives aux déplacements notamment)</li> <li>Différents panneaux signalétiques de danger</li> <li>Prévention des risques</li> <li>Gestes de premiers secours</li> <li>Bonnes pratiques de développement durable (notamment concernant la limitation des déchets)</li> <li>Tri des déchets</li> <li>Recyclage</li> <li>Règles d'hygiène et techniques de nettoyage du poste de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un auto-contrôle de son travail</li> <li>Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique</li> </ul>		<b>Savoir-être (attitudes)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Rigueur</li> <li>Attention aux détails</li> <li>Respect des autres et de son environnement de travail</li> <li>Ordre, propreté</li> </ul>



N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
2	<b>Accueillir les clients au sein de l'établissement</b>	<b>Tâche n°1</b> : Préparer le poste de travail <b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers
<b>Eléments de compétence</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place le poste de travail</li> <li>▪ Coordonner l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients</li> <li>▪ Présenter les services de l'hôtel et les informations pratiques</li> <li>▪ Effectuer le check-in des clients</li> <li>▪ Effectuer le check-out des clients</li> </ul>		
<b>Composantes de la compétence</b>		
<b>Savoir-faire (habilités)</b>		<b>Savoirs (connaissances)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le poste de travail</li> <li>▪ Vérifier le bon fonctionnement des outils</li> <li>▪ Préparer les documents nécessaires</li> <li>▪ Mettre en œuvre une posture accueillante et professionnelle</li> <li>▪ Utiliser les formules de politesse</li> <li>▪ Informer sur les différents horaires et services (petit-déjeuner, service de restauration, piscine, wifi, etc.)</li> <li>▪ Gérer les appels téléphoniques</li> <li>▪ Gérer les différentes plateformes numériques</li> <li>▪ Répondre aux questions courantes des clients</li> <li>▪ Expliquer les services de l'hôtel</li> <li>▪ Proposer des services additionnels</li> <li>▪ Evaluer les besoins et attentes des clients</li> <li>▪ Traiter les questions des clients (ville, attractions touristiques à proximité, transports, autres prestations)</li> <li>▪ Déterminer les solutions appropriées</li> <li>▪ Indiquer l'accès aux chambres et aux différents installations</li> <li>▪ Effectuer les procédures d'arrivées</li> <li>▪ Préparer les documents d'enregistrements</li> <li>▪ Traiter l'enregistrement des clients</li> <li>▪ Exécuter la remise des clés</li> <li>▪ Mettre en œuvre les procédures de prise de congé</li> <li>▪ Exécuter la procédure de restitution des clés</li> <li>▪ Vérifier les prestations consommées conformément à la facturation</li> <li>▪ Partager les dernières informations pratiques</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipements de la réception</li> <li>▪ Protocoles d'ouverture et de fermeture de poste</li> <li>▪ Documents de travail</li> <li>▪ Protocoles et techniques d'accueil</li> <li>▪ Formules de politesse et posture professionnelle</li> <li>▪ Accueil téléphonique</li> <li>▪ Gestion des files d'attente</li> <li>▪ Les différentes plateformes numériques</li> <li>▪ Les différents services au sein d'un hôtel</li> <li>▪ Installations et équipements hôteliers</li> <li>▪ Prestataires, services et prestations locales</li> <li>▪ Les procédures de check-in</li> <li>▪ Les procédures de check-out</li> <li>▪ La procédure des clés</li> </ul>
		<b>Savoir-être (attitudes)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation</li> <li>▪ Anticipation</li> <li>▪ Sens du détail</li> <li>▪ Autonomie</li> <li>▪ Initiative</li> <li>▪ Courtoisie</li> <li>▪ Sens de l'écoute</li> <li>▪ Discrétion</li> <li>▪ Organisation dans le temps et l'espace</li> <li>▪ Rigueur</li> <li>▪ Concentration</li> <li>▪ Responsabilité</li> <li>▪ Patience</li> <li>▪ Communication</li> <li>▪ Empathie</li> </ul>

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
3	Traiter les opérations relatives aux réservations	<b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°6</b> : Traiter les réservations <b>Tâche n°8</b> : Effectuer la passation dans le service
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes de réservations</li> <li>Gérer le planning de réservation</li> <li>Gérer les litiges liés aux réservations</li> </ul>		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les différentes plateformes de réservation</li> <li>Examiner les demandes directes, par téléphone, par mails, par services de messagerie et via les plateformes en lignes</li> <li>Communiquer les réponses aux demandes de disponibilité et de prix</li> <li>Questionner pour qualifier les demandes des clients</li> <li>Proposer les meilleures offres adaptés aux besoins des clients</li> <li>Gérer les arrhes de réservation</li> <li>Analyser le planning de réservation</li> <li>Mettre à jour le planning de réservation</li> <li>Effectuer l'allocation des chambres aux clients</li> <li>Effectuer la saisie, la modification et l'annulation des réservations</li> <li>Enregistrer les réservations dans le planning</li> <li>Identifier les conflits de réservations (doublons et erreurs)</li> <li>Résoudre les conflits de réservation</li> <li>Communiquer aux autres services</li> <li>Vérifier les informations de la réservation</li> <li>Appliquer une écoute active du client</li> <li>Communiquer clairement la solution</li> <li>Enregistrer le litige</li> <li>Communiquer les informations du litige à la hiérarchie</li> <li>Traiter les annulations tardives</li> <li>Traiter les no-shows</li> <li>Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de prise de réservation</li> <li>Types de plateformes et canaux de réservations</li> <li>Types de chambres et tarifs</li> <li>Informations clients essentielles</li> <li>Conditions générales de vente</li> <li>Arrhes de réservations</li> <li>Planning de réservation et d'occupation des chambres</li> <li>Gestion des périodes de forte et faible affluence</li> <li>Gestion des surbookings</li> <li>Attribution des chambres</li> <li>Types de litiges fréquents dans le traitement des réservations</li> <li>Procédures de gestion des litiges</li> </ul>
		Savoir-être (attitudes)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute active</li> <li>Clarté</li> <li>Précision</li> <li>Dynamisme</li> <li>Sens de la persuasion</li> <li>Courtoisie</li> <li>Organisation</li> <li>Rapidité d'exécution</li> <li>Gestion du stress</li> <li>Discrétion</li> <li>Responsabilité</li> <li>Sens de l'observation</li> <li>Capacité d'anticipation</li> <li>Autonomie</li> <li>Communication</li> </ul>

N°		Enoncé de la compétence		Tâches liées dans le rapport d'AST	
4		Gérer le suivi du séjour des clients		<b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°8</b> : Effectuer la passation dans le service	
Eléments de compétence					
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Répondre aux demandes des clients</li><li>▪ Gérer les problèmes et imprévus relatifs au séjour des clients</li><li>▪ Gérer les réclamations et les plaintes des clients</li><li>▪ Gérer les situations conflictuelles avec les clients</li></ul>					
Composantes de la compétence					
Savoir-faire (habilités)			Savoirs (connaissances)		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evaluer la demande du client</li><li>▪ Cibler les différentes solutions possibles</li><li>▪ Proposer les solution les plus appropriées</li><li>▪ Effectuer un suivi des demandes</li><li>▪ Enregistrer les demandes spéciales/spécifiques</li><li>▪ Effectuer la réservation des services extérieurs</li><li>▪ Discerner les problèmes courants</li><li>▪ Appliquer les protocoles d'urgence</li><li>▪ Alerter les personnes compétentes sur les situations d'urgences</li><li>▪ Proposer des solutions en cas de problèmes techniques ou imprévus</li><li>▪ Rédiger un rapport d'incident</li><li>▪ Pratiquer une écoute active du client</li><li>▪ Faire preuve d'empathie et de compréhension</li><li>▪ Identifier les causes profondes de la réclamation</li><li>▪ Rassurer le client</li><li>▪ Proposer des solutions réalistes et adaptées</li><li>▪ Informer le client sur les étapes de résolution</li><li>▪ Effectuer un suivi de la résolution de la réclamation</li><li>▪ Transférer les informations aux services concernés</li><li>▪ Anticiper les situations conflictuelles</li><li>▪ Mettre en œuvre les procédures de gestion des conflits</li><li>▪ Gérer l'après-conflit</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Services de l'hôtel</li><li>▪ Fonctionnement des équipements hôteliers</li><li>▪ Services additionnels (room service, navette, conciergerie, etc.)</li><li>▪ Prestataires extérieurs et services locaux</li><li>▪ Techniques de recherche d'informations</li><li>▪ Problèmes courants en hôtellerie et leur résolution</li><li>▪ Procédures d'urgence de l'hôtel</li><li>▪ Limites des responsabilités du réceptionniste</li><li>▪ Gestion des problèmes techniques</li><li>▪ Causes fréquentes de réclamations</li><li>▪ Procédures de gestion des réclamations</li><li>▪ Echelles de compensation et gestes commerciaux</li><li>▪ Techniques de désamorçage et de désescalade verbal</li><li>▪ Techniques de négociation</li><li>▪ Types de situations conflictuelles</li><li>▪ Ecoute active</li><li>▪ Gestion de conflits</li></ul>		
			Savoir-être (attitudes)		
			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Disponibilité</li><li>▪ Réactivité</li><li>▪ Courtoisie</li><li>▪ Amabilité</li><li>▪ Ouverture d'esprit</li><li>▪ Fiabilité</li><li>▪ Curiosité</li><li>▪ Discrétion</li><li>▪ Empathie</li><li>▪ Sens de l'écoute</li><li>▪ Rapidité d'exécution</li><li>▪ Prise d'initiative</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Créativité</li><li>▪ Communication</li><li>▪ Sang-froid</li><li>▪ Résilience</li><li>▪ Bienveillance</li><li>▪ Tact</li><li>▪ Diplomatie</li><li>▪ Gestion du stress</li><li>▪ Confiance en soi</li></ul>	

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
5	Développer les ventes et la relation clientèle	<b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°3</b> : Effectuer le check-in <b>Tâche n°4</b> : Effectuer le check-out <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°6</b> : Traiter les réservations
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les techniques de ventes des services et produits de l'établissement</li> <li>▪ Mettre en œuvre le programme de fidélisation de la clientèle</li> <li>▪ Gérer la relation client post-séjour</li> </ul>		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les opportunités de vente</li> <li>▪ Appliquer les techniques de vente suggestive</li> <li>▪ Développer les ventes additionnelles et croisées (upselling et cross-selling)</li> <li>▪ Construire un argumentaire de vente</li> <li>▪ Gérer les objections</li> <li>▪ Recueillir les feedbacks des clients (retours et avis)</li> <li>▪ Mettre en œuvre le programme de fidélisation</li> <li>▪ Personnaliser l'accueil et le service des clients fidèles</li> <li>▪ Informer les nouveaux clients sur le programme de fidélisation</li> <li>▪ Mettre en œuvre la relation post-séjour</li> <li>▪ Effectuer une analyse et un suivi des avis des clients</li> <li>▪ Rédiger des réponses professionnelles et personnalisées aux avis (positifs et négatifs)</li> <li>▪ Gérer les communications post-séjour</li> <li>▪ Partager systématiquement les données avec le service marketing/commercial</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de vente</li> <li>▪ Techniques d'argumentation commerciale</li> <li>▪ Procédure de gestion des réclamations</li> <li>▪ Causes fréquentes de réclamations</li> <li>▪ Echelles de compensation et gestes commerciaux</li> <li>▪ Principes de la communication en situation de crise</li> <li>▪ Techniques de désamorçage et de désescalade verbal</li> <li>▪ Techniques de négociation</li> <li>▪ Psychologie client</li> <li>▪ Outils de gestion de la relation client</li> <li>▪ Méthodes de collecte d'avis</li> <li>▪ Impact des avis clients</li> <li>▪ Bonnes pratiques de réponses aux avis</li> <li>▪ Techniques de communication non-violente</li> </ul>
		Savoir-être (attitudes)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sens commercial</li> <li>▪ Proactivité</li> <li>▪ Sens de l'initiative</li> <li>▪ Sens du service</li> <li>▪ Persuasion</li> <li>▪ Curiosité</li> <li>▪ Adaptabilité</li> <li>▪ Ethique</li> <li>▪ Patience</li> <li>▪ Discrétion</li> <li>▪ Hospitalité</li> <li>▪ Assertivité (capacité à s'affirmer clairement et directement, tout en respectant les droits et les opinions des autres)</li> </ul>

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
6	Gérer l'encaissement et la facturation	<b>Tâche n°1</b> : Préparer le poste de travail <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°7</b> : Effectuer la facturation et l'encaissement
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les procédures de facturation</li> <li>Gérer la tenue de caisse</li> <li>Respecter les procédures de clôture de caisse</li> </ul>		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer la main courante</li> <li>Etablir des factures</li> <li>Spécifier la ventilation des prestations</li> <li>Traiter l'émission des avoirs</li> <li>Vérifier la conformité de la facture</li> <li>Elaborer des notes de débit et de crédit</li> <li>Gérer la tenue de caisse</li> <li>Mettre en œuvre la sécurisation des fonds</li> <li>Effectuer l'encaissement des paiements</li> <li>Opérer le rendu de monnaie</li> <li>Enregistrer tous les mouvements de fonds</li> <li>Effectuer la clôture quotidienne de la caisse</li> <li>Effectuer un rapprochement entre les prestations facturées et les paiements reçus</li> <li>Préparer les dépôts bancaires (billetage et chèques)</li> <li>Diagnostiquer les anomalies</li> <li>Classer les documents financiers</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Main courante</li> <li>Types de facture et éléments obligatoires</li> <li>Différentes taxes applicables</li> <li>Politiques tarifaires appliquées dans les établissements</li> <li>Journal de caisse</li> <li>Devises et le change</li> <li>Comptes débiteurs</li> <li>Procédures de caisse</li> <li>Types de monnaie</li> <li>Mesures de sécurité de la caisse</li> <li>Procédures de comptage et de billetage</li> <li>Les différents modes de paiement (espèces, cartes bancaires, mobile money, chèques, virements bancaires, chèques de vacances, vouchers, etc...)</li> <li>Procédure de clôture de caisse</li> <li>Situation journalière</li> <li>Archivage des documents</li> </ul>
		Savoir-être (attitudes)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Honnêteté</li> <li>Intégrité</li> <li>Rigueur</li> <li>Précision</li> <li>Sens de la logique</li> <li>Sens du détail</li> <li>Concentration</li> <li>Confidentialité</li> <li>Discrétion</li> <li>Calme</li> <li>Patience</li> </ul>

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
7	<b>Communiquer en situation professionnelle</b>	<b>Tâche n°1</b> : Préparer le poste de travail <b>Tâche n°2</b> : Accueillir le client <b>Tâche n°3</b> : Effectuer le check-in <b>Tâche n°4</b> : Effectuer le check-out <b>Tâche n°5</b> : Communiquer avec les autres services de l'hôtel et les tiers <b>Tâche n°6</b> : Traiter les réservations <b>Tâche n°7</b> : Effectuer la facturation et l'encaissement <b>Tâche n°8</b> : Effectuer la passation dans le service
<b>Eléments de compétence</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communiquer dans son travail</li> <li>▪ Recevoir des consignes</li> <li>▪ Gérer la correspondance hôtelière</li> <li>▪ Effectuer la passation</li> </ul>		
<b>Composantes de la compétence</b>		
<b>Savoir-faire (habilités)</b>		<b>Savoirs (connaissances)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les fonctions et le positionnement hiérarchique de ses interlocuteurs</li> <li>▪ Suivre des instructions écrites</li> <li>▪ Respecter des instructions orales</li> <li>▪ Rendre compte de son travail</li> <li>▪ Solliciter de l'aide</li> <li>▪ Poser une question</li> <li>▪ Rédiger des lettres et mails professionnels</li> <li>▪ Rédiger des notes internes et rapports</li> <li>▪ Spécifier les messages selon les destinataires</li> <li>▪ Gérer les flux de correspondance et de communication</li> <li>▪ Utiliser les modèles de documents</li> <li>▪ Colliger les messages (collègues, clients)</li> <li>▪ Vérifier les documents</li> <li>▪ Synthétiser les informations</li> <li>▪ Communiquer oralement les informations essentielles</li> <li>▪ Rédiger une passation écrite</li> <li>▪ Questionner pour vérification des éléments critiques</li> <li>▪ Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vocabulaire technique et professionnel</li> <li>▪ Rôles des services au sein d'un établissement d'hôtellerie-restauration</li> <li>▪ Structure d'un discours</li> <li>▪ Techniques de reformulation</li> <li>▪ Styles de correspondance</li> <li>▪ Protocoles de rédaction en hôtellerie</li> <li>▪ Vocabulaire technique et professionnel</li> <li>▪ Classement et archivage</li> <li>▪ Techniques et documents de passation</li> <li>▪ Informations clés à transmettre</li> <li>▪ Hiérarchisation/priorisation des informations</li> </ul>
		<b>Savoir-être (attitudes)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecoute active</li> <li>▪ Clarté</li> <li>▪ Autonomie</li> <li>▪ Curiosité</li> <li>▪ Prise d'initiative</li> <li>▪ Respect de la hiérarchie</li> <li>▪ Attitude professionnelle</li> <li>▪ Sens du travail en équipe</li> </ul>





MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

## Référentiel de formation (RF)

### BTS Réceptionniste



Avec l'appui de



metfpcom@gmail.com | [www.metfp.gov.mg](http://www.metfp.gov.mg) | 2024



## AVANT-PROPOS

Le référentiel de formation (RF) est la troisième étape de création d'un dispositif de formation professionnelle, dans le cadre d'une approche par compétences.

Tout dispositif de formation professionnelle a plusieurs objectifs :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice de son métier, en lui permettant :
  - Dès l'entrée sur le marché du travail, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - D'évoluer en adéquation dans un milieu de travail, ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité.
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, en lui faisant connaître :
  - Le marché du travail en général et le contexte particulier du métier choisi ;
  - Ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, en lui permettant de :
  - Développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - Comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - Développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - Adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, en lui permettant de :
  - Adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - Se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

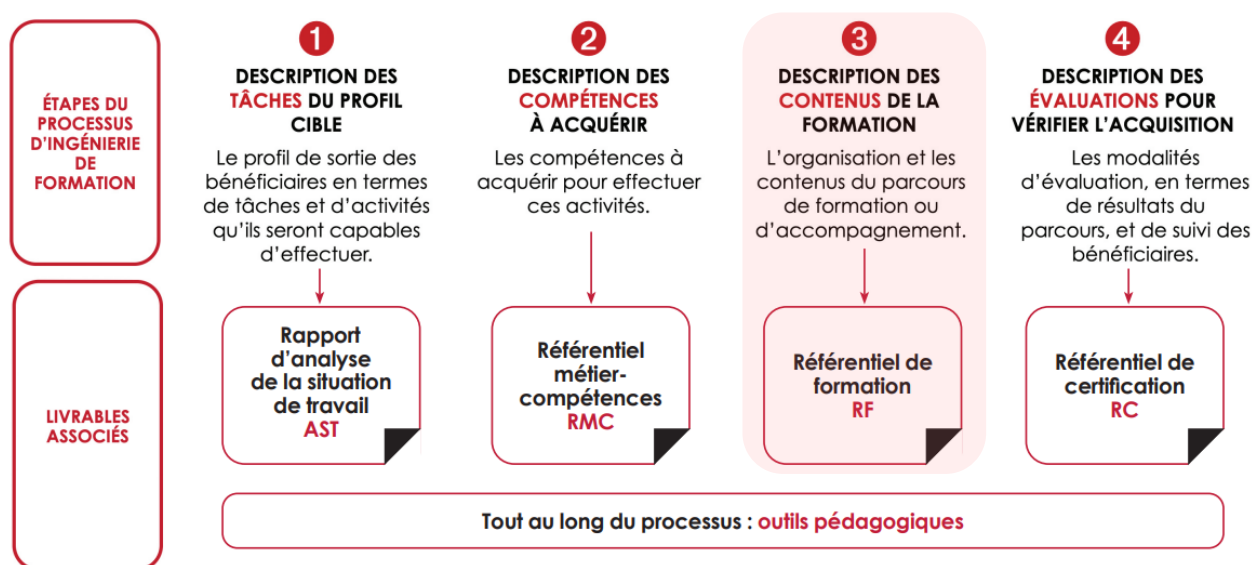
Note :

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Nous utiliserons par exemple l'article indéfini « un » suivi de « apprenant » pour désigner à la fois les femmes et les hommes engagés dans la formation.

Nous utiliserons également l'article indéfini « un » suivi de « réceptionniste » pour désigner à la fois les femmes et les hommes qui exercent le métier.

## INTRODUCTION

Dans le cadre d'une approche par compétences (APC), l'élaboration d'un curriculum de formation suit une méthodologie en quatre étapes. Chacune est associée à un livrable clé dans le cas d'une formation professionnelle.



### *Démarche de conception d'un curriculum de formation dans le cadre de l'APC*

Le référentiel de formation découle du référentiel métier-compétences (RMC). Il reprend et structure les compétences à acquérir pour l'exercice d'un métier et permet d'avoir une vision précise des contenus de formation dispensés et de leur articulation.

Le référentiel de formation accompagne la mise en œuvre de la formation dans les établissements. Il définit ainsi :

- Les buts de la formation afin de se repérer dans les objectifs professionnels fixés ;
- L'ensemble des compétences à développer par la formation ;
- Une proposition de logique d'acquisition de ces compétences, ainsi qu'un cadre horaire recommandé.

Le référentiel de formation repose sur la production d'un scénario de formation qui consiste à faire les choix qui permettront de traduire les compétences issues du référentiel métier-compétences (RMC) en actions observables et en résultats mesurables, éléments sur lesquels reposent l'acquisition d'une compétence par l'apprenant et son évaluation.

Ce scénario est complété par la détermination du nombre d'heures nécessaire à l'enseignement et à l'apprentissage de chaque compétence ainsi que par un logigramme qui détermine l'ordre logique d'acquisition de chaque compétence.

Ce référentiel de formation doit servir de référence pour la planification de la formation ainsi que pour la préparation du matériel didactique. Il rend disponible à tous les intéressés, en premier lieu les équipes pédagogiques des centres de formation professionnels, un document qui inscrit les compétences du métier dans un programme de formation et balise la démarche qui en permet l'acquisition.

# 1. PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DU REFERENTIEL DE FORMATION

## 1.1. Buts du référentiel

Le programme de formation a pour objectif la formation de personnel qualifié au métier de réceptionniste pour intégrer les différents établissements du secteur de l'hôtellerie.

Il vise à atteindre les buts généraux de la formation professionnelle détaillés dans l'avant-propos. Plus précisément et en s'appuyant sur le rapport d'analyse de la situation de travail, publié le jeudi 11 juin 2025, les principales activités professionnelles consistent en :

- L'accueil des clients : au comptoir, au téléphone et dans les différents services de messagerie
- La gestion des réservations
- Le check-in
- Le check-out
- Le suivi du séjour des clients
- La facturation et la gestion de la caisse
- La communication interservices : Il joue également un rôle de transmission d'information ascendante et descendante.
- Service de conciergerie : pour renseigner les clients sur les bonnes adresses et services externes à l'établissement.

## 1.2. Enoncés des compétences

Le référentiel métier-compétences, publié le jeudi 11 juin 2025, identifie les compétences suivantes, nécessaires la réalisation des activités professionnelles.

### Compétences particulières :

N°	Compétences
2	Accueillir les clients au sein de l'établissement
3	Traiter les opérations relatives aux réservations
4	Gérer le suivi du séjour des clients
5	Développer les ventes et la relation clientèle
6	Gérer l'encaissement et la facturation

### Compétences générales :

N°	Compétences
1	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
7	Communiquer dans un contexte professionnel

Aux compétences nécessaires à l'exercice du métier, s'ajoutent celles qui contribueront à la réussite professionnelle des apprenants, ainsi que les enseignements généraux.

### Compétences de réussite professionnelle :

N°	Compétences
<b>8</b>	Se situer au regard du métier et de la formation
<b>9</b>	S'intégrer en milieu professionnel
<b>10</b>	Rechercher un emploi

### 1.3. Synthèse du référentiel de formation

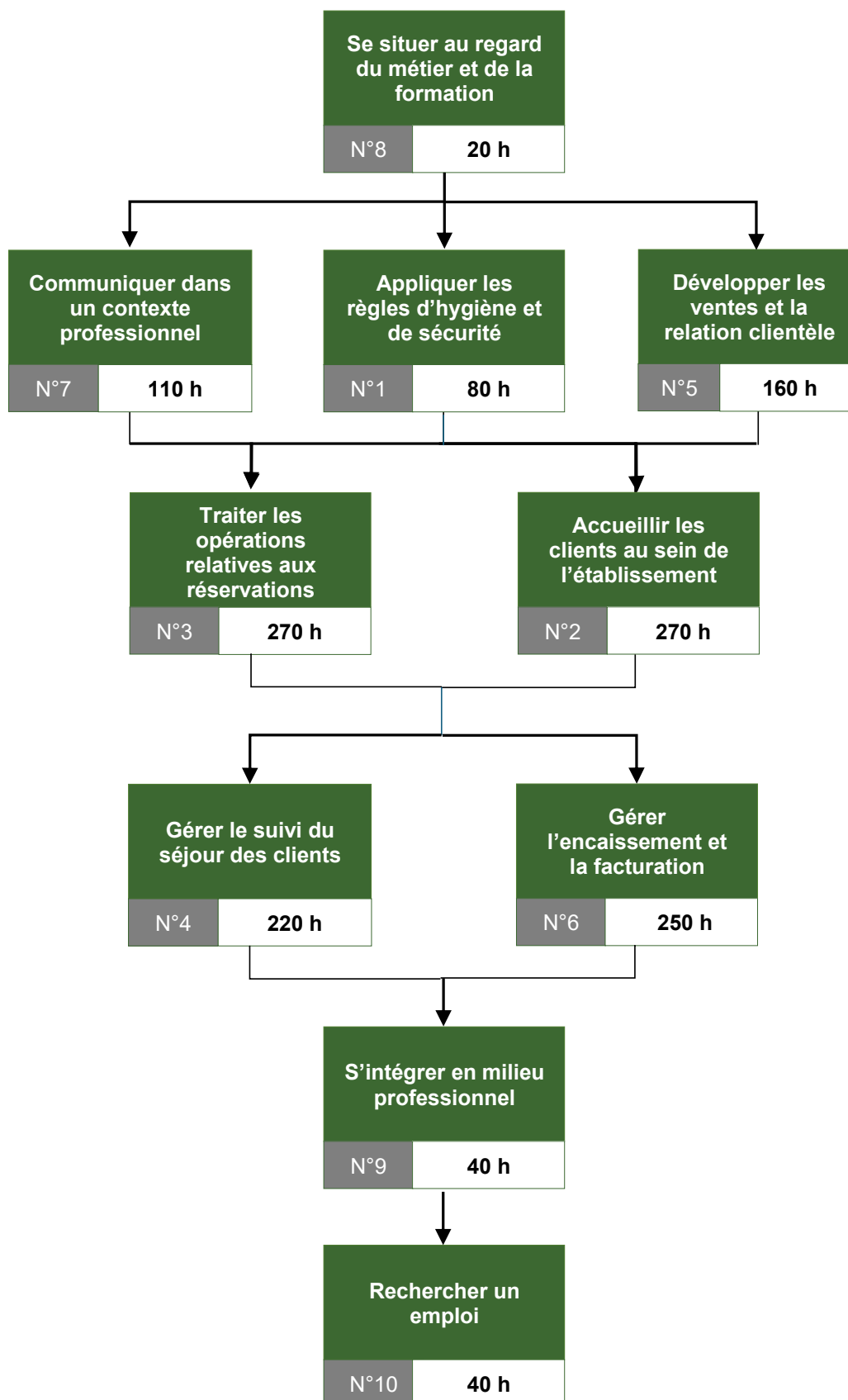
La durée totale du programme de formation est de **2100 heures en centre de formation** et **22 semaines de stage en entreprise** (à raison de 40 heures de travail par semaine, soit 900 heures au total). Le programme de formation est divisé en 17 modules, répartis sur 24 mois. Les durées indiquées comprennent également les périodes d'évaluation requises pour l'obtention du diplôme.

BTS Réceptionniste			
Compétences techniques et professionnelles			
N°	Intitulé du module	Unité horaire	Nombre d'heures
<b>1</b>	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	8	<b>80</b>
<b>2</b>	Accueillir les clients au sein de l'établissement	27	<b>270</b>
<b>3</b>	Traiter les opérations relatives aux réservations	27	<b>270</b>
<b>4</b>	Gérer le suivi du séjour des clients	22	<b>220</b>
<b>5</b>	Développer les ventes et la relation clientèle	16	<b>160</b>
<b>6</b>	Gérer l'encaissement et la facturation	25	<b>250</b>
<b>7</b>	Communiquer dans un contexte professionnel	11	<b>110</b>
<b>8</b>	Se situer au regard du métier et de la formation	2	<b>20</b>
<b>9</b>	S'intégrer en milieu professionnel	4	<b>40</b>
<b>10</b>	Rechercher un emploi	4	<b>40</b>
<b>Durée totale</b>		<b>146</b>	<b>1460</b>
Enseignements généraux appliqués (EGA)			
<b>11</b>	Français appliqué	17	<b>170</b>
<b>12</b>	Anglais appliqué	15	<b>150</b>
<b>13</b>	Mathématiques appliquées	4	<b>40</b>
<b>14</b>	Informatique appliquée	6	<b>60</b>
<b>15</b>	Education au Développement Durable	3	<b>30</b>
<b>16</b>	Education Physique et Sportive	9	<b>90</b>
<b>17</b>	Développement personnel	10	<b>100</b>
<b>Durée totale</b>		<b>64</b>	<b>640</b>



## 1.4. Logigramme

Le logigramme suivant présente une articulation logique des compétences de formation professionnelles entre elles. Il indique des liens de prérequis importants pour la construction des modules de formation. Ceux-ci seront décrits dans la deuxième partie du référentiel de formation.



## 2. DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DETAILLEE DES MODULES DE FORMATION

### 2.1. COMPETENCES TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES

Module 1 : Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité (80 heures)			
Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieu d'exécution : Comptoir de la réception, hall de l'établissement, vestiaires, back office, chez soi.</li> <li>Outils, équipements, matériels nécessaires : Uniforme professionnel, matériel de nettoyage du poste de travail</li> <li>Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : Procédures internes de l'établissement</li> <li>Moment d'exécution : Avant la prise de service, durant le service et à la clôture du service</li> <li>Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> </ul>
Elément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Respecter les règles d'hygiène corporelle, vestimentaires et du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les règles d'hygiène corporelle</li> <li>Revêtir son uniforme de travail</li> <li>Faire preuve d'ordre et de propreté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'hygiène corporelle</li> <li>Protocole vestimentaire</li> <li>Règles d'hygiène et techniques de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation vestimentaire impeccable (uniforme propre, repassé et sans aucune tache)</li> <li>Uniforme correctement revêtu</li> <li>Présentation corporelle impeccable</li> <li>Respect du protocole de lavage des mains</li> <li>Poste de travail propre et bien rangé</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre le nettoyage et la désinfection du matériel et du poste de travail</li> </ul>	nettoyage du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Matériel nettoyé et désinfecté</li> </ul>
Veiller à sa sécurité et à celle des autres	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les règles de sécurité dans ses déplacements</li> <li>▪ Identifier les situations à risques</li> <li>▪ Appliquer les gestes de premier secours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Règles de sécurité dans les locaux (relatives aux déplacements notamment)</li> <li>▪ Différents panneaux signalétiques de danger</li> <li>▪ Prévention des risques</li> <li>▪ Gestes de premiers secours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation appropriée des panneaux signalétiques de danger pour les autres</li> <li>▪ Manipulation sans risque du matériel et des outils</li> <li>▪ Rangement sécuritaire et au bon endroit de tous matériels, outils, produits d'entretien et ustensiles de nettoyage de son bureau tout au long du service</li> <li>▪ Réaction appropriée en cas d'incidents ou d'incendie</li> <li>▪ Réaction appropriée en cas de malaise / accident pour soi, pour un collègue ou pour un client</li> </ul>
Gérer les déchets liés à son poste de travail et le gaspillage	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer les bonnes pratiques de développement durable dans sa gestion des produits et des déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bonnes pratiques de développement durable (notamment concernant la limitation des déchets)</li> <li>▪ Tri des déchets</li> <li>▪ Recyclage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des déchets à jeter et ceux à recycler</li> <li>▪ Application des consignes de tri des déchets</li> <li>▪ Installation appropriée des bacs spécifiques en fonction des types de déchets</li> <li>▪ Application de mesures anti-gaspillages (papier et autres)</li> <li>▪ Utilisation optimale de l'énergie</li> </ul>

## Module 2 : Accueillir les clients au sein de l'établissement (270 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Comptoir, hall de l'établissement, tout l'ensemble de l'établissement</li> <li>▪ Outils, équipements, matériels nécessaires : téléphone, matériel et outils informatiques, connexion internet, documents de travail, documents commerciaux</li> <li>▪ Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : Manuel de procédures internes de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Précédant l'arrivée du client, à son arrivée, durant son séjour, au départ du client</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attitude polie et courtoise</li> <li>▪ Pratique de l'écoute active</li> <li>▪ Adaptation comportementale en fonction de chaque client</li> </ul>
Élément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Mettre en place le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser le poste de travail et vérifier le bon fonctionnement des outils</li> <li>▪ Préparer les documents nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipements de la réception</li> <li>▪ Protocoles d'ouverture et de fermeture de poste</li> <li>▪ Documents de travail relatifs au métier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposition logique des outils et documents</li> <li>▪ Test systématique des équipements et outils</li> <li>▪ Disponibilité de tous les documents requis</li> </ul>
Coordonner l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre une posture accueillante et professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protocoles et techniques d'accueil</li> <li>▪ Formules de politesse et posture professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation systématique des formules de politesse</li> <li>▪ Transmission claire et précise des informations</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les formules de politesse</li> <li>▪ Informer sur les différents horaires et services</li> <li>▪ Gérer les appels téléphoniques</li> <li>▪ Gérer les échanges numériques</li> <li>▪ Répondre aux questions courantes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil téléphonique</li> <li>▪ Gestion des plateformes numériques</li> <li>▪ Gestion des files d'attente</li> <li>▪ Typologie de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traitement professionnel des appels téléphoniques</li> <li>▪ Réponses adaptées et précises aux questions des clients</li> <li>▪ Manipulation correcte des outils de correspondance</li> <li>▪ Orientation vers les interlocuteurs concernés si besoin</li> </ul>
Présenter les services de l'hôtel et les informations pratiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expliquer les services de l'hôtel</li> <li>▪ Proposer des services additionnels</li> <li>▪ Evaluer les besoins et attentes des clients</li> <li>▪ Traiter les questions des clients (ville, attractions touristiques à proximité, transports, autres prestations)</li> <li>▪ Déterminer les solutions appropriées</li> <li>▪ Indiquer l'accès aux chambres et aux différentes installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les différents services au sein d'un hôtel</li> <li>▪ Installations et équipements hôteliers</li> <li>▪ Prestataires, services et prestations locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation claire et structurée des services disponibles</li> <li>▪ Disposition optimale des documents commerciaux</li> <li>▪ Proposition pertinente selon les besoins des clients (dont besoins implicites)</li> <li>▪ Orientation appropriée des clients vers les bons partenaires</li> <li>▪ Vérification systématique de la satisfaction du client</li> </ul>

Effectuer le check-in des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer les procédures d'arrivées</li> <li>▪ Préparer les documents d'enregistrements</li> <li>▪ Traiter l'enregistrement des clients</li> <li>▪ Exécuter la remise des clés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les procédures de check-in</li> <li>▪ Les règles de confidentialités</li> <li>▪ La procédure des clés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification minutieuse de l'adéquation avec les réservations</li> <li>▪ Contrôle rigoureux des pièces justificatives</li> <li>▪ Vérification de l'exactitude des informations</li> <li>▪ Respect des règles de confidentialité</li> <li>▪ Remise correcte des clés</li> </ul>
Effectuer le check-out des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre les procédures de prise de congé</li> <li>▪ Exécuter la procédure de restitution des clés</li> <li>▪ Vérifier les prestations consommées conformément à la facturation</li> <li>▪ Partager les dernières informations pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les procédures de check-out</li> <li>▪ Vérification de la cohérence de la facture par rapport à la prise en charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des étapes de départ prévues par l'établissement</li> <li>▪ Vérification de la restitution des clés</li> <li>▪ Explication claire des lignes de facturation</li> <li>▪ Transmission claire des dernières informations utiles</li> <li>▪ Vérification des dernières consommations avant départ</li> </ul>

## Module 3 : Traiter les opérations relatives aux réservations (270 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Front desk (Comptoir), back office</li> <li>▪ Outils, équipements, matériels nécessaires : Planning de réservation, fiches CARDEX, matériel et outils informatiques, connexion internet, Logiciel PMS</li> <li>▪ Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : Manuel de procédures internes de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Précédant l'arrivée des clients, durant le séjour, au départ des clients</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réactivité dans le traitement des demandes</li> <li>▪ Pratique de l'écoute active</li> <li>▪ Transmission fluide des informations aux autres services et à la hiérarchie</li> <li>▪ Exactitude des informations saisies</li> <li>▪ Traçabilité exhaustive des opérations effectuées</li> <li>▪ Mise à jour immédiate du planning de réservation</li> <li>▪ Utilisation fluide des outils de réservation (logiciels, OTA, ...)</li> </ul>
Élément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Traiter les demandes de réservations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maîtriser les différentes plateformes de réservation</li> <li>▪ Examiner les demandes directes, par téléphone, par mails, par services de messagerie et via les plateformes en lignes</li> <li>▪ Communiquer les réponses aux demandes de disponibilité et de prix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de prise de réservation</li> <li>▪ Types de plateformes et canaux de réservations</li> <li>▪ Types de chambres et tarifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification rapide des informations clés</li> <li>▪ Sélection pertinente des offres correspondantes aux critères exprimés</li> <li>▪ Suivi minutieux des réservations effectuées</li> <li>▪ Explication claire des conditions de versement et d'annulation des réservations</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionner pour qualifier les demandes des clients</li> <li>▪ Proposer les meilleures offres adaptées aux besoins des clients</li> <li>▪ Effectuer un suivi des réservations (confirmations, annulations)</li> <li>▪ Gérer les arrhes de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informations clients essentielles</li> <li>▪ Conditions générales de vente</li> <li>▪ Suivi des réservations (confirmation et annulation)</li> <li>▪ Arrhes et garanties de réservations</li> </ul>	
Gérer le planning de réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyser le planning de réservation</li> <li>▪ Mettre à jour le planning de réservation</li> <li>▪ Effectuer l'allocation des chambres aux clients</li> <li>▪ Effectuer la saisie, la modification et l'annulation des réservations</li> <li>▪ Enregistrer les réservations dans le planning</li> <li>▪ Effectuer un suivi des opérations de réservation</li> <li>▪ Communiquer aux autres services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planning de réservation et d'occupation des chambres</li> <li>▪ Périodes de forte et faible affluence</li> <li>▪ Gestion des surbookings</li> <li>▪ Attribution des chambres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anticipation des besoins en fonction des tendances</li> <li>▪ Enregistrement immédiat des données nouvelles</li> <li>▪ Attribution cohérente des chambres et des services selon les disponibilités et les préférences</li> <li>▪ Respect des délais et procédures de modification ou d'annulation préalablement fixées</li> <li>▪ Vérification de la cohérence des nouvelles réservations avec les autres</li> <li>▪ Utilisation appropriée des outils de suivi</li> </ul>

Gérer les litiges liés aux réservations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérifier les informations de la réservation</li> <li>▪ Appliquer une écoute active du client</li> <li>▪ Communiquer clairement la solution</li> <li>▪ Enregistrer le litige</li> <li>▪ Communiquer les informations du litige à la hiérarchie</li> <li>▪ Résoudre les conflits de réservation</li> <li>▪ Traiter les annulations tardives</li> <li>▪ Traiter les réservations non confirmées</li> <li>▪ Traiter les no-shows</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Types de litiges fréquents dans le traitement des réservations</li> <li>▪ Procédures de gestion des litiges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification rapide des écarts ou erreurs (no show, surbooking, ...)</li> <li>▪ Traitement immédiat des conflits de réservation</li> <li>▪ Utilisation d'un langage professionnel et apaisant dans la résolution des litiges</li> <li>▪ Capacité à négocier ou adapter la solution au contexte</li> <li>▪ Explication simple et transparente de la solution proposée</li> <li>▪ Suivi de la résolution des litiges (en interne et envers le client)</li> </ul>
---	--	---	---

## Module 4 : Gérer le suivi du séjour des clients (220 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Tout l'ensemble de l'établissement</li> <li>▪ Outils, équipements et matériels nécessaires : Planning, matériel et outils informatiques, connexion internet, logiciel PMS, main courante, téléphone, messagerie interne, documents commerciaux</li> <li>▪ Ouvrages de référence et manuels techniques nécessaires : Procédures internes de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Durant le séjour des clients dans l'établissement</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratique de l'écoute active</li> <li>▪ Attitude empathique et respectueuse</li> <li>▪ Identification claire des besoins exprimés et implicites</li> <li>▪ Bonne prise en compte des contraintes internes</li> <li>▪ Prise de décision adéquate aux différentes situations rencontrées</li> <li>▪ Proactivité et réactivité dans le suivi</li> <li>▪ Respect des procédures internes de l'établissement</li> </ul>
Élément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Répondre aux demandes des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer la demande du client</li> <li>▪ Cibler les différentes solutions possibles</li> <li>▪ Proposer des solutions les plus appropriées</li> <li>▪ Effectuer un suivi des demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services de l'hôtel</li> <li>▪ Fonctionnement des équipements hôteliers</li> <li>▪ Services additionnels (room service, navette, conciergerie, etc.)</li> <li>▪ Prestataires extérieurs et services locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Priorisation des demandes selon leur urgence et importance</li> <li>▪ Pertinence de la solution proposée</li> <li>▪ Personnalisation de la réponse selon le profil du client</li> <li>▪ Vérification de la bonne exécution de la solution</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrer les demandes spéciales/spécifiques</li> <li>▪ Effectuer la réservation des services extérieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de recherche d'informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traçabilité des demandes et des solutions proposées</li> </ul>
Gérer les problèmes et imprévus relatifs au séjour des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discerner les problèmes courants</li> <li>▪ Appliquer les protocoles d'urgence</li> <li>▪ Alerter les personnes compétentes sur les situations d'urgences</li> <li>▪ Proposer des solutions en cas de surbooking ou de problèmes techniques</li> <li>▪ Rédiger un rapport d'incident</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes courants en hôtellerie et leur résolution</li> <li>▪ Procédures d'urgence de l'hôtel</li> <li>▪ Limites des responsabilités du réceptionniste</li> <li>▪ Gestion des problèmes techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinction précise des incidents mineurs et majeurs</li> <li>▪ Mise en œuvre immédiate des actions prévues</li> <li>▪ Communication transparente et diplomatique avec les clients</li> <li>▪ Gestion diplomatique des situations délicates</li> <li>▪ Description précise de l'incident dans le rapport</li> <li>▪ Transmission rapide de l'alerte et du rapport d'incident aux responsables concernés</li> </ul>
Gérer les réclamations et les plaintes des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer une écoute active du client</li> <li>▪ Prendre en compte la réclamation</li> <li>▪ Questionner et reformuler pour qualifier la réclamation</li> <li>▪ Faire preuve d'empathie et de compréhension</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédure de gestion des réclamations</li> <li>▪ Causes fréquentes de réclamations</li> <li>▪ Echelles de compensation et gestes commerciaux</li> <li>▪ Principes de la communication en situation de crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconnaissance immédiate de la plainte ou de la réclamation</li> <li>▪ Analyse précise des faits</li> <li>▪ Capacité à rassurer sans minimiser le problème</li> <li>▪ Proposition de solutions conformes aux politiques de l'établissement</li> <li>▪ Explication claire du processus de traitement</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les causes profondes de la réclamation</li> <li>▪ Rassurer le client</li> <li>▪ Proposer des solutions réalistes et adaptées</li> <li>▪ Informer le client sur les étapes de résolution</li> <li>▪ Effectuer un suivi de la résolution de la réclamation</li> <li>▪ Transférer les informations aux services concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de désamorçage et de désescalade verbal</li> <li>▪ Techniques de négociation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi rigoureux de l'avancement des étapes de résolution</li> <li>▪ Enregistrement clair de la plainte et des solutions apportées</li> </ul>
Gérer les situations conflictuelles avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anticiper les situations conflictuelles</li> <li>▪ Identifier les éventuels conflits</li> <li>▪ Diagnostiquer la situation</li> <li>▪ Mettre en œuvre les procédures de gestion des conflits</li> <li>▪ Gérer l'après-conflit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Types de situations conflictuelles</li> <li>▪ Ecoute active</li> <li>▪ Gestion de conflits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse des différentes sources de conflits</li> <li>▪ Anticipation des conflits</li> <li>▪ Respect des procédures internes de gestion de conflits</li> <li>▪ Traçabilité complète du traitement du conflit</li> <li>▪ Communication rapide et précise aux services concernés</li> <li>▪ Suivi attentif des différentes étapes du conflit et de sa résolution</li> </ul>

## Module 5 : Développer les ventes et la relation clientèle (160 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Comptoir, back office</li> <li>▪ Outils, équipements, matériels nécessaires : Matériel et outils informatiques (dont logiciel PMS), connexion internet, documents commerciaux, supports de communication, argumentaires de vente interne, outils de CRM</li> <li>▪ Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : Manuels de procédures de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Durant les demandes de réservation, durant le séjour des clients, durant tous les événements au sein de l'établissement, après le séjour des clients. Durant les opérations marketing et promotions</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Argumentation orientée bénéfices client</li> <li>▪ Capacité à adapter le discours selon le type de client</li> <li>▪ Pratique de l'écoute active</li> <li>▪ Maintien d'une attitude positive et professionnelle</li> <li>▪ Collaboration active avec les autres services pour améliorer l'offre</li> </ul>
Élément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Appliquer les techniques de ventes des services et produits de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les opportunités de vente</li> <li>▪ Appliquer les techniques de vente suggestive</li> <li>▪ Développer les ventes additionnelles et croisées (upselling et cross-selling)</li> <li>▪ Construire un argumentaire de vente</li> <li>▪ Gérer les objections</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques de vente</li> <li>▪ Techniques d'argumentation commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaissance détaillée des produits et services de l'établissement</li> <li>▪ Observation attentive des besoins et comportements des clients</li> <li>▪ Aisance dans la proposition des services et activités connexes de l'établissement</li> <li>▪ Argumentation structurée et convaincante</li> </ul>

Mettre en œuvre une fidélisation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueillir les feedbacks des clients tout au long du séjour (retours et avis)</li> <li>▪ Mettre en œuvre le programme de fidélisation</li> <li>▪ Personnaliser l'accueil et le service des clients fidèles</li> <li>▪ Informer les nouveaux clients sur le programme de fidélisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psychologie client</li> <li>▪ Outils de gestion de la relation client</li> <li>▪ Méthodes de collecte d'avis</li> <li>▪ Fiche CARDEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sollicitation active des retours tout au long du séjour</li> <li>▪ Analyse minutieuse des retours pour identifier les axes d'amélioration</li> <li>▪ Connaissance détaillée des modalités du programme de fidélisation</li> <li>▪ Suivi des avantages et récompenses attribués</li> <li>▪ Adaptation des services selon les préférences des clients réguliers (selon sa fiche CARDEX)</li> </ul>
Gérer la relation client post-séjour	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en œuvre la relation post-séjour</li> <li>▪ Effectuer une analyse et un suivi des avis des clients</li> <li>▪ Rédiger des réponses professionnelles et personnalisées aux avis (positifs et négatifs)</li> <li>▪ Gérer les communications post-séjour</li> <li>▪ Partager systématiquement les données avec le service marketing/commercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impact des avis clients</li> <li>▪ Bonnes pratiques de réponses aux avis</li> <li>▪ Techniques de communication non-violente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des délais après le départ du client pour les envois de messages de remerciement ou de suivi</li> <li>▪ Collecte régulière des avis sur les différents plateformes</li> <li>▪ Traitement minutieux des retours selon le niveau de satisfaction et le thème</li> <li>▪ Valorisation des retours positifs et réponses constructives et apaisantes aux avis négatifs</li> <li>▪ Suivi des demandes ou des réclamations après le départ</li> <li>▪ Transmission claire et structurés de retours clients aux autres équipes et à la hiérarchie</li> </ul>

## Module 6 : Gérer l'encaissement et la facturation (250 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Comptoir, back office</li> <li>▪ Outils, équipements, matériels nécessaires : Caisse, fond de caisse, matériel et outils informatiques, connexion internet, outil de suivi des encaissements, moyens et dispositifs de paiement</li> <li>▪ Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : Manuels de procédures internes de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Avant l'arrivée des clients, à la fin du séjour, durant le séjour, à la fin du séjour des clients</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exactitude des informations enregistrées</li> <li>▪ Attitude honnête et intègre</li> <li>▪ Discrétion et confidentialité</li> <li>▪ Traçabilité complète de toutes les opérations</li> </ul>
Élément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Réaliser les procédures de facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer la main courante</li> <li>▪ Vérifier la conformité de la facture</li> <li>▪ Elaborer des notes de débit et de crédit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Main courante</li> <li>▪ Types de facture et éléments obligatoires</li> <li>▪ Différentes taxes applicables</li> <li>▪ Politiques tarifaires appliquées dans les établissements</li> <li>▪ Journal de caisse</li> <li>▪ Devises et le change</li> <li>▪ Comptes débiteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factures complètes et conformes aux prestations</li> <li>▪ Utilisation adéquate des changes de devises</li> <li>▪ Contrôle minutieux des informations de la facture</li> <li>▪ Correction immédiate des erreurs détectées</li> <li>▪ Rédaction conforme des notes de débit et de crédit</li> </ul>

Gérer la tenue de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer la tenue de caisse</li> <li>▪ Effectuer l'encaissement</li> <li>▪ Opérer le rendu de monnaie</li> <li>▪ Enregistrer tous les mouvements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures de caisse</li> <li>▪ Types de devises</li> <li>▪ Procédures de comptage et de billetage</li> <li>▪ Les différents modes de paiement (espèces, cartes bancaires, mobile money, chèques, virements bancaires, vouchers, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi rigoureux des différents mouvements de la caisse</li> <li>▪ Mise à jour régulière des enregistrements</li> <li>▪ Justification claire et documentée de chaque opération</li> <li>▪ Utilisation correcte des différents moyens de paiement</li> <li>▪ Calcul exact du montant à rendre</li> </ul>
Respecter les procédures de clôture de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Effectuer un rapprochement entre les prestations facturées et les paiements reçus</li> <li>▪ Préparer les dépôts de caisse (billetage et chèques)</li> <li>▪ Diagnostiquer les anomalies</li> <li>▪ Mettre en œuvre la sécurisation des fonds</li> <li>▪ Effectuer le classement des documents à la caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédure de clôture de caisse</li> <li>▪ Situation journalière</li> <li>▪ Mesures de sécurité de la caisse</li> <li>▪ Archivage des documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification rigoureuse des correspondances entre factures et paiements</li> <li>▪ Détection rapide des erreurs ou incohérences</li> <li>▪ Classement chronologique et thématique des pièces</li> <li>▪ Respect des règles d'archivage et de confidentialité</li> <li>▪ Respect des procédures de sécurisation de la caisse</li> </ul>

## Module 7 : Communiquer en situation professionnelle (110 heures)

Contexte de réalisation			Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieu d'exécution : Comptoir, back office, espaces communs, à distance, communication interne et externe</li> <li>▪ Outils, équipements, matériels nécessaires : téléphone, matériel et outils informatiques, connexion internet, applications de messagerie instantanée, supports écrits</li> <li>▪ Ouvrages de référence ou manuels techniques nécessaires : manuel de procédures interne de l'établissement</li> <li>▪ Moment d'exécution : Avant l'arrivée des clients, durant le séjour, après le séjour des clients</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En équipe et/ou de manière individuelle, supervisé par le supérieur hiérarchique</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect de la hiérarchie dans le travail</li> <li>▪ Précision et pertinence du vocabulaire technique et professionnel</li> <li>▪ Bonne gestion des émotions et du stress</li> <li>▪ Pratique de l'écoute active</li> <li>▪ Communication fluide avec les clients, les autres membres de l'équipe, sa hiérarchie</li> <li>▪ Communication fluide avec les autres parties prenantes : fournisseurs, prestataires externes, etc.</li> </ul>
Elément de compétence	Savoir-faire	Savoirs	Critères particuliers de performance
Communiquer dans son travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les fonctions et le positionnement hiérarchique de ses interlocuteurs</li> <li>▪ Rendre compte de son travail</li> <li>▪ Solliciter de l'aide</li> <li>▪ Poser une question</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vocabulaire technique et professionnel</li> <li>▪ Rôles des services au sein d'un établissement d'hôtellerie-restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collecte exhaustive des informations internes et externes</li> <li>▪ Sélection pertinente des informations utiles</li> <li>▪ Partages corrects des informations aux différentes équipes pour assurer la bonne continuité du service.</li> <li>▪ Emission d'un « feed-back » fiable à toute l'équipe et à son supérieur hiérarchique au moment opportun</li> <li>▪ Clarté et synthèse des informations relayées</li> <li>▪ Pertinence du moyen de diffusion des informations (écrit, oral)</li> </ul>

Recevoir des consignes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre des instructions écrites</li> <li>▪ Respecter des instructions orales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structure d'un discours</li> <li>▪ Techniques de reformulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compréhension claire des consignes reçues</li> <li>▪ Réalisation des tâches conformément aux consignes du supérieur hiérarchique et aux fiches techniques</li> <li>▪ Réponse claire et satisfaisante aux questions et aux demandes de tous les interlocuteurs</li> </ul>
Gérer la correspondance hôtelière	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger des lettres et mails professionnels</li> <li>▪ Rédiger des notes internes et rapports</li> <li>▪ Rédiger les messages selon les destinataires</li> <li>▪ Gérer les flux de correspondance et de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Styles de correspondance</li> <li>▪ Protocoles de rédaction en hôtellerie</li> <li>▪ Vocabulaire technique et professionnel</li> <li>▪ Classement et archivage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenu correct et professionnel</li> <li>▪ Utilisation efficace des outils de messagerie</li> <li>▪ Suivi des réponses et relances</li> <li>▪ Classement et archivage soigneux des échanges</li> </ul>
Effectuer la passation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Synthétiser les informations</li> <li>▪ Communiquer oralement les informations essentielles</li> <li>▪ Rédiger une passation écrite</li> <li>▪ Questionner pour vérification des éléments critiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Techniques et documents de passation</li> <li>▪ Informations clés à transmettre</li> <li>▪ Hiérarchisation/priorisation des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Document de passation clair, complet et structuré</li> <li>▪ Présentation claire et concise des informations</li> <li>▪ Respect de la chronologie</li> <li>▪ Questionnement ciblé et précis pour valider les informations échangées</li> </ul>



## Module 8 : Se situer à l'égard du métier et de la formation (20 heures)

Contexte de réalisation		Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moment d'exécution : au tout début de la formation, lors des premières semaines ou des premiers modules. C'est une phase d'initiation et de découverte.</li> <li>▪ Degré d'autonomie : avec un accompagnement des formateurs pour la recherche d'informations, l'analyse du métier et la réalisation du bilan personnel.</li> <li>▪ Lieu d'exécution : en centre de formation, lors des séances de cours, des ateliers et des rencontres avec des professionnels.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation active aux activités proposées.</li> <li>▪ Volonté de se remettre en question et de progresser.</li> <li>▪ Confirmation du choix de carrière de l'apprenant.</li> </ul>
Elément de compétence	Situation de réalisation	Critères d'engagement dans la démarche
Recueillir des informations sur le milieu professionnel d'un réceptionniste	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avant le début de la formation, lors de la phase de découverte du métier.</li> <li>▪ Pendant la formation, pour approfondir la connaissance du milieu professionnel.</li> <li>▪ De manière continue, pour se tenir informé des évolutions du secteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversification des sources d'information (sites web, articles de presse, réseaux sociaux professionnels, rencontres avec des professionnels).</li> <li>▪ Pertinence des informations recueillies par rapport aux aspects clés du métier (missions, activités, compétences, environnement de travail).</li> <li>▪ Organisation et structuration des informations recueillies pour faciliter leur utilisation ultérieure.</li> </ul>
Examiner le métier de réceptionniste et ses conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après avoir recueilli des informations sur le milieu professionnel.</li> <li>▪ Lors de témoignages de professionnels, de visites de structures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse critique des informations recueillies, en tenant compte des différents points de vue et des éventuels biais.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En comparant les différentes facettes du métier et ses réalités quotidiennes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des aspects positifs et négatifs du métier, des opportunités et des contraintes.</li> <li>▪ Prise en compte des évolutions du métier et de leurs impacts sur les compétences requises.</li> </ul>
Recueillir des informations sur le programme et la démarche de formation de réceptionniste	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avant le début de la formation, lors de la phase d'inscription et d'information.</li> <li>▪ Pendant la formation, lors des présentations des modules et des activités.</li> <li>▪ En consultant les supports de formation et en échangeant avec les formateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lecture attentive du programme de formation, des objectifs, des contenus et des modalités d'évaluation.</li> <li>▪ Identification des compétences visées par la formation et de leur lien avec les exigences du métier.</li> <li>▪ Compréhension de la démarche pédagogique et des méthodes d'apprentissage utilisées.</li> </ul>
Comparer les exigences du métier de réceptionniste avec son bilan personnel initial	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après avoir examiné le métier et recueilli des informations sur le programme de formation.</li> <li>▪ En réalisant un bilan personnel initial de ses compétences, de ses motivations et de ses valeurs.</li> <li>▪ En confrontant les exigences du métier avec son profil personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'un bilan personnel honnête et réaliste, en identifiant ses points forts et ses points faibles.</li> <li>▪ Identification des écarts entre ses compétences et les exigences du métier.</li> <li>▪ Formulation d'un plan d'action pour développer les compétences manquantes.</li> </ul>
Se positionner par rapport à son orientation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Après avoir comparé les exigences du métier avec son bilan personnel initial.</li> <li>▪ En prenant en compte les informations recueillies sur le milieu professionnel et le programme de formation.</li> <li>▪ En réfléchissant à ses motivations et à ses aspirations professionnelles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prise de décision éclairée et motivée quant à la poursuite ou non de la formation.</li> <li>▪ Définition d'un projet professionnel réaliste et cohérent avec ses compétences et ses valeurs.</li> <li>▪ Engagement actif dans la formation et dans le développement de ses compétences.</li> </ul>

## Module 9 : S'intégrer en milieu professionnel (40 heures)

Contexte de réalisation		Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moment d'exécution : Lors de la recherche d'un contrat de stage ou de travail, en stage en milieu professionnel, lors de l'embauche, à la prise de poste.</li> <li>▪ Degré d'autonomie : avec un accompagnement des formateurs pour la recherche d'informations</li> <li>▪ Lieu d'exécution : centre de formation, entreprise d'accueil du stage</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manifestation d'engagement dans la démarche d'intégration à la structure d'accueil</li> <li>▪ Participation active au partage d'informations</li> </ul>
Elément de compétence	Situation de réalisation	Critères d'engagement dans la démarche
Préparer un stage / une période d'intégration en milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre connaissance des informations et des modalités relatives au stage</li> <li>▪ Prendre connaissance de l'organisation physique du lieu de stage.</li> <li>▪ Prendre connaissance du contexte géographique et culturel du lieu de stage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertinence des informations collectées</li> </ul>
S'informer sur un poste de travail au sein d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rechercher des informations sur l'entreprise</li> <li>▪ Prendre connaissance du mode d'organisation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertinence des informations collectées</li> </ul>
Comparer les exigences d'un poste avec son profil	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir son bilan personnel de compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en évidence des écarts et des arguments pour les corriger</li> </ul>
Participer aux activités de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observer le contexte de travail : milieu socioéconomique THR, structure de l'entreprise, équipement, conditions de travail, relations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des politiques de l'entreprise concernant les activités autorisées en tant que stagiaire, les horaires de travail, etc.</li> </ul>

	<p>interpersonnelles, santé et sécurité, règlement intérieur, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'intégrer à l'équipe de travail</li> <li>▪ Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à l'exécution des différentes tâches confiées, en respectant les instructions</li> </ul>
Faire le bilan d'un stage / d'une période d'intégration en milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les compétences développées en cours de formation</li> <li>▪ Discuter de la justesse de sa perception du métier avant et après le stage / la période d'intégration : milieu de travail, pratiques professionnelles, etc.</li> <li>▪ Discuter des conséquences du stage / période d'intégration sur le choix d'un emploi (aptitudes, goûts et champs d'intérêt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en évidence des acquis du stage / de la période d'intégration en milieu professionnel</li> </ul>
Produire un rapport de stage / de la période d'intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un rapport de stage</li> <li>▪ Soutenir son rapport de stage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partage de son expérience en milieu de travail avec ses enseignants</li> </ul>

## Module 10 : Rechercher un emploi (40 heures)

Contexte de réalisation		Critères généraux
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moment d'exécution : Lors de la recherche d'un contrat de travail, lors de l'embauche, à la prise de poste.</li> <li>▪ Degré d'autonomie : En autonomie, en partant de son bilan personnel et d'une documentation appropriée</li> <li>▪ Lieu d'exécution :</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cohérence du plan de recherche d'emploi</li> <li>▪ Comportement approprié à une recherche d'emploi</li> </ul>
Elément de compétence	Situation de réalisation	Critères d'engagement dans la démarche
Faire un bilan de ses acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un bilan exhaustif de ses compétences</li> <li>▪ Faire une auto-évaluation pertinente de ses goûts et ses aptitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ État objectif de ses points forts et de ses points faibles</li> </ul>
Planifier une démarche de recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'informer sur les secteurs qui embauchent</li> <li>▪ Réaliser un décryptage d'une offre d'emploi</li> <li>▪ Sélectionner des offres d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liste exhaustive d'employeurs potentiels dressée</li> <li>▪ Identification correcte des étapes d'une recherche d'emploi</li> <li>▪ Informations détaillées sur l'entreprise et son lieu d'implantation</li> <li>▪ Identification des obligations du salarié</li> <li>▪ Détermination des éléments du contrat de travail</li> <li>▪ Evaluation de la prétention salariale</li> </ul>
Rédiger des documents de recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un curriculum vitae en fonction de l'emploi postulé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation appropriée des rubriques d'un curriculum vitae</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger une lettre de motivation en fonction de l'emploi postulé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structuration pertinente de la lettre de motivation</li> <li>▪ Communication honnête et attractive de l'information</li> <li>▪ Présentation soignée</li> </ul>
Préparer un entretien d'embauche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer des techniques d'entretien d'embauche</li> <li>▪ Soigner sa présentation vestimentaire</li> <li>▪ Evaluer ses prétentions salariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation appropriée des techniques d'entretien</li> <li>▪ Pertinence des réponses apportées</li> <li>▪ Présentation soignée</li> <li>▪ Ponctualité</li> </ul>

## 2.2. LES ENSEIGNEMENTS GENERAUX APPLIQUES (EGA)

La matrice de pertinence EGA / Compétences

		Accueillir les clients au sein de l'établissement	Traiter les opérations relatives aux réservations	Gérer le suivi du séjour des clients	Développer les ventes et la relation clientèle	Gérer l'encaissement et la facturation	Rechercher un emploi	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	Communiquer dans un contexte professionnel	Se situer au regard du métier et de la formation	S'intégrer en milieu professionnel	REUSSIR LA FORMATION
		2	3	4	5	6	10	1	7	8	9	
ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX APPLIQUÉS A LA RECEPTION		COMPÉTENCES PARTICULIÈRES						COMPÉTENCES GÉNÉRALES				
11	Français appliqué	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	
12	Anglais appliqué	3	2	2	2	0	1	2	3	1	2	
13	Mathématiques appliquées	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	
14	Informatique appliquée	1	3	2	2	3	3	0	3	2	3	
15	Éducation au Développement Durable	1	0	2	1	0	0	2	1	1	0	
16	Éducation Physique et Sportive	2	1	2	0	0	0	1	0	2	0	
17	Développement Personnel	3	2	2	3	1	3	0	3	2	3	

Légende :

- 0 > L'EGA n'aborde aucune notion extraite de la compétence associée
- 1 > L'EGA aborde des notions élémentaires extraites de la compétence associée
- 2 > L'EGA aborde des notions plus approfondies extraites de la compétence associée
- 3 > L'EGA aborde des notions avancées extraites de la compétence associée



# Module 11 : Français appliqué (170 heures)

1. Compréhension orale (Ecoute)	2. Compréhension écrite (Lecture)
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier l'intention d'un interlocuteur à l'oral (demande, plainte, remerciement).</li> <li>▪ Reformuler une demande orale pour en vérifier la compréhension.</li> <li>▪ Distinguer les niveaux de langage (soutenu, courant, familier) selon le contexte.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extraire les éléments essentiels d'un écrit professionnel.</li> <li>▪ Distinguer faits, opinions, sentiments dans un texte client.</li> <li>▪ Reconnaître la structure logique d'un document professionnel.</li> </ul>
3. Production orale (Expression)	4. Production écrite (Rédaction)
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser un registre de langue adapté à la situation et au client.</li> <li>▪ Utiliser le langage persuasif</li> <li>▪ Utiliser le langage non-verbal approprié</li> <li>▪ Expliquer clairement une procédure ou un service à l'oral.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un e-mail professionnel en respectant les conventions de forme et de ton.</li> <li>▪ Organiser logiquement un écrit argumentatif ou explicatif.</li> <li>▪ Employer le vocabulaire professionnel adéquat selon le destinataire.</li> </ul>
Autres objectifs transversaux en français professionnel	
<p><b>Lexique professionnel :</b> Appliquer le vocabulaire de l'hôtellerie, des services, des équipements, des plaintes.</p> <p><b>Grammaire et syntaxe :</b> Rédiger sans fautes d'accord et utiliser les temps verbaux et la ponctuation de manière appropriée.</p> <p><b>Expression orale spontanée :</b> Répondre immédiatement et clairement à une situation inattendue.</p> <p><b>Communication interculturelle :</b> S'adapter à différents niveaux de langue et de culture dans les échanges.</p>	

## Module 12 : Anglais appliqué (150 heures)

1. Compréhension orale (Listening)	2. Compréhension écrite (Reading)
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les informations principales dans un message oral lié à l'accueil hôtelier.</li> <li>▪ Repérer des détails spécifiques dans une conversation entre un client et un réceptionniste.</li> <li>▪ Exprimer les messages adaptés selon le canal approprié</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extraire les informations pertinentes d'un message écrit d'un client ou d'un fournisseur.</li> <li>▪ Reconnaître les éléments essentiels d'un document hôtelier rédigé en anglais.</li> <li>▪ Identifier le ton et l'attente d'un courrier client.</li> </ul>
3. Production orale (Speaking)	4. Production écrite (Writing)
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formuler une phrase correcte pour accueillir un client et proposer de l'aide.</li> <li>▪ Utiliser des expressions idiomatiques adaptées au contexte hôtelier.</li> <li>▪ Adapter son discours en fonction du profil du client (formel, nationalité, besoins spécifiques).</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger un e-mail professionnel simple et clair en anglais.</li> <li>▪ Utiliser les formules de politesse et les tournures idiomatiques adaptées au contexte.</li> <li>▪ Corriger les fautes courantes dans un message écrit destiné à un client anglophone.</li> <li>▪ Reformuler en français ce qu'un client exprime en anglais pour vérifier la compréhension.</li> </ul>
Autres objectifs transversaux en Anglais professionnel	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer le vocabulaire de base et spécifique à l'hôtellerie en anglais.</li> <li>▪ Utiliser les temps verbaux de base (présent, futur, passé) pour décrire une situation.</li> <li>▪ Formuler des questions et des réponses courtes pour interagir avec des clients.</li> <li>▪ Reconnaître les accents variés de l'anglais (britannique, américain, etc.) dans un contexte hôtelier.</li> </ul>	

# Module 13 : Mathématiques appliquées (40 heures)

1. Calculs de base (nombres, opérations, pourcentages)	2. Proportionnalité et ratios
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser rapidement des calculs en contexte professionnel (ex : total d'une facture).</li> <li>▪ Appliquer une formule de pourcentage dans un tarif ou une promotion.</li> <li>▪ Convertir correctement des montants entre deux devises.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier des situations de proportionnalité dans la gestion des réservations ou des plannings.</li> <li>▪ Calculer un coût par nuitée, un taux d'occupation.</li> <li>▪ Vérifier la cohérence d'un devis ou d'un rapport de facturation.</li> </ul>
3. Mesures, unités et conversions	4. Statistiques descriptives et tableaux de bord
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convertir des horaires d'un fuseau horaire à un autre.</li> <li>▪ Calculer la durée d'un séjour ou d'une location.</li> <li>▪ Appliquer des unités de mesure dans un contexte hôtelier (ex : salle de conférence, linge).</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpréter un histogramme représentant l'occupation des chambres sur un mois.</li> <li>▪ Calculer la moyenne de nuitées ou de dépenses par client.</li> <li>▪ Interpréter un taux de satisfaction ou un indicateur de performance.</li> </ul>
5. Notions financières simples	
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquer une remise ou un tarif préférentiel sur une facture client.</li> <li>▪ Participer à l'élaboration de devis ou de factures.</li> <li>▪ Comparer des offres commerciales à partir de données chiffrées.</li> </ul>	

# Module 14 : Informatique appliquée (60 heures)

1. Maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation)	2. Utilisation des logiciels de gestion hôtelière (PMS – Property Management System)
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser un logiciel de traitement de texte (MS Word) pour rédiger des courriers, devis, mails.</li> <li>▪ Utiliser un tableur (MS Excel) pour gérer des plannings, calculs, tableaux de réservations.</li> <li>▪ Utiliser un logiciel de présentation (MS PowerPoint) pour des présentations de rapports</li> <li>▪ Concevoir des visuels simples sur Canva...</li> </ul>	<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser une réservation client sur un logiciel PMS simulé (type Opera, eZee FrontDesk, Hotelogix...).</li> <li>▪ Vérifier les disponibilités de chambres selon les dates demandées.</li> <li>▪ Éditer une facture client incluant les prestations annexes.</li> </ul>
3. Communication numérique professionnelle	4. Navigation web, réservation en ligne et gestion des plateformes
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger et envoyer un mail professionnel avec une pièce jointe.</li> <li>▪ Classer et archiver des échanges clients dans une boîte mail.</li> <li>▪ Répondre à un avis client ou une réclamation sur une plateforme d'avis.</li> </ul>	<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les outils de réservation en ligne, OTA (Booking, Expedia, Airbnb...).</li> <li>▪ Utiliser un chanel manager</li> <li>▪ Transférer les réservations en ligne vers les plannings ou registres de réservation</li> </ul>
5. Protection des données et cybersécurité	
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les données sensibles dans une fiche client.</li> <li>▪ Créer un mot de passe sécurisé et gérer les accès utilisateurs.</li> <li>▪ Repérer un mail frauduleux ou une tentative de phishing.</li> </ul>	

# Module 15 : Education au Développement Durable (EDD) appliquée (30 heures)

1. Comportements écoresponsables au poste de travail	2. Compréhension des enjeux du tourisme durable
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimiser les postes de consommation à la réception.</li> <li>▪ Appliquer une procédure d'écogestes adaptée au poste de réception.</li> <li>▪ Mettre en place un système simple de tri et de réduction des déchets au comptoir.</li> <li>▪ Suivre des indicateurs simples de consommation ou d'impact.</li> </ul>	<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Différencier les formes de tourisme (de masse, éthique, communautaire, écologique...).</li> <li>▪ Analyser plusieurs exemples concrets de tourisme destructeur ou bénéfique.</li> <li>▪ Identifier les impacts environnementaux, sociaux et culturels du tourisme.</li> <li>▪ Expliquer les principes d'un tourisme durable à tous les clients.</li> <li>▪ Repérer dans son environnement professionnel les leviers d'amélioration durable.</li> <li>▪ Participer à la promotion d'un tourisme respectueux des territoires et des populations.</li> </ul>
3. Communication et sensibilisation à l'environnement	4. Engagement dans une démarche durable collective
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présenter les engagements durables de l'établissement aux clients.</li> <li>▪ Expliquer la politique durable de l'établissement auprès de la clientèle.</li> <li>▪ Promouvoir les actions locales (patrimoine, circuits courts, partenaires verts).</li> <li>▪ Recommander des activités locales durables (visite, artisanat, restaurants...)</li> </ul>	<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer une action d'amélioration au sein de la réception (affichage, fiche client, procédure).</li> <li>▪ Collaborer à une action collective (journée verte, recyclage, sobriété énergétique).</li> <li>▪ Argumenter sur les actions à mener pour optimiser les ressources</li> </ul>

# Module 16 : Education Physique et Sportive (90 heures)

1. Maîtrise du corps et de la posture	2. Endurance et condition physique générale
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les bonnes postures debout et assise au poste de réception.</li> <li>▪ Corriger sa posture en fonction de la fatigue ou des contraintes.</li> <li>▪ Décrire le fonctionnement général de son corps.</li> <li>▪ Appliquer des exercices de renforcement pour la colonne vertébrale, les épaules, les jambes.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer la capacité à rester actif et concentré sur une longue période.</li> <li>▪ Améliorer ses capacités cardio-respiratoires par des activités d'endurance douce.</li> <li>▪ Évaluer son niveau de forme physique et l'adapter à son rythme de travail.</li> <li>▪ Intégrer des micro-exercices dans le quotidien pour entretenir sa forme.</li> </ul>
3. Gestion du stress et des émotions	4. Travail en équipe, coopération
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer des techniques de respiration, relaxation, méditation active.</li> <li>▪ Identifier ses signes de stress et y répondre par des stratégies corporelles.</li> <li>▪ Améliorer sa capacité de concentration et de régulation émotionnelle.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participer activement à des jeux collectifs mettant en avant l'écoute et la stratégie.</li> <li>▪ Analyser les dynamiques de groupe et les appliquer à l'équipe hôtelière.</li> <li>▪ Expérimenter l'impact du langage corporel sur la relation.</li> </ul>
5. Expression corporelle et confiance en soi	
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser une séquence de présentation ou de communication corporelle (ex : théâtre corporel, mime).</li> <li>▪ Prendre conscience de son image et l'ajuster à un cadre professionnel.</li> <li>▪ Développer la confiance en soi par l'expression libre ou dirigée.</li> </ul>	

# Module 17 : Développement personnel et professionnel (100 heures)

Bloc 1 — Construction de soi et connaissance personnelle	Bloc 2 — Vie affective et relationnelle
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger et présenter son parcours de vie (oralement ou par écrit).</li> <li>▪ Réaliser une auto-évaluation de ses talents, valeurs et traits de caractère.</li> <li>▪ Mettre en œuvre des stratégies pour renforcer la confiance en soi.</li> <li>▪ Identifier et exprimer ses émotions dans des situations professionnelles simulées.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinguer une relation saine d'une relation toxique.</li> <li>▪ Identifier les signes d'un comportement abusif et les moyens d'agir ou d'alerter.</li> <li>▪ Participer à un débat ou une simulation de situation de respect/harcèlement.</li> </ul>
Bloc 3 — Communication interpersonnelle et travail en équipe	Bloc 4 — Responsabilité citoyenne et engagement social
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduire un échange en pratiquant l'écoute active et la reformulation.</li> <li>▪ Utiliser la CNV pour désamorcer une situation conflictuelle simulée.</li> <li>▪ Coordonner une tâche ou un mini-projet en binôme ou en groupe.</li> <li>▪ Pratiquer l'assertivité</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lister ses droits et devoirs en tant que citoyen et salarié.</li> <li>▪ Argumenter une position sur une question de société (égalité, environnement...).</li> <li>▪ Participer à une action collective symbolique ou réelle (ex : journée à thème, action solidaire).</li> </ul>
Bloc 5 — Organisation de la vie quotidienne	Bloc 6 — Ouverture au monde et esprit critique
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaborer un planning hebdomadaire de ses activités personnelles et scolaires.</li> <li>▪ Établir un budget mensuel réaliste (logement, transport, loisirs...).</li> <li>▪ Mettre en place une stratégie de gestion du temps pour ses révisions ou projets.</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyser un article ou une vidéo sur une question sociétale.</li> <li>▪ Participer à un débat d'idées avec arguments construits.</li> <li>▪ Identifier des stéréotypes ou des discriminations et leurs impacts.</li> </ul>
Bloc 7 — Orientation et projet professionnel	Bloc 8 — Employabilité et posture professionnelle
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explorer les différentes fonctions et évolutions possibles dans l'hôtellerie.</li> <li>▪ Rédiger son projet professionnel personnalisé (sous forme de dossier ou d'exposé).</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les attentes d'un employeur en termes de comportement professionnel.</li> <li>▪ Simuler une situation d'accueil client avec initiative ou imprévu.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relier ses aspirations et ses talents à un métier ou une voie professionnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construire un réseau de contacts ou une cartographie de ressources (formation, emploi, aides...).</li> </ul>
<b>Bloc 9 — Numérique et mobilité</b>	<b>Bloc 10 — Insertion professionnelle</b>
<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réaliser un CV ou une lettre de motivation numérique.</li> <li>▪ Utiliser des outils collaboratifs simples (Drive, agenda partagé, mails pro...).</li> <li>▪ Savoir se situer en vue d'un déplacement</li> </ul>	<b>Objectifs pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valoriser ses acquis et capacités</li> <li>▪ Présenter ses atouts en rapport avec le poste demandé</li> <li>▪ Simuler un entretien d'embauche avec argumentaire personnel.</li> <li>▪ Identifier ses droits (contrat, paie, congés, protection) en tant que salarié.</li> </ul>



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

## Référentiel de certification (RC)

### BTS Réceptionniste



Avec l'appui de



metfpcom@gmail.com | www.metfp.gov.mg | 2024



## AVANT-PROPOS

Le présent Référentiel de Certification (RC) constitue une ultime étape importante dans la mise en place d'un dispositif de formation professionnelle axé sur l'approche par compétences pour le métier de réceptionniste. Il définit les critères et les modalités d'évaluation des compétences nécessaires pour exercer ce métier avec succès. Tout dispositif de formation professionnelle, et en particulier la certification, poursuit plusieurs objectifs fondamentaux :

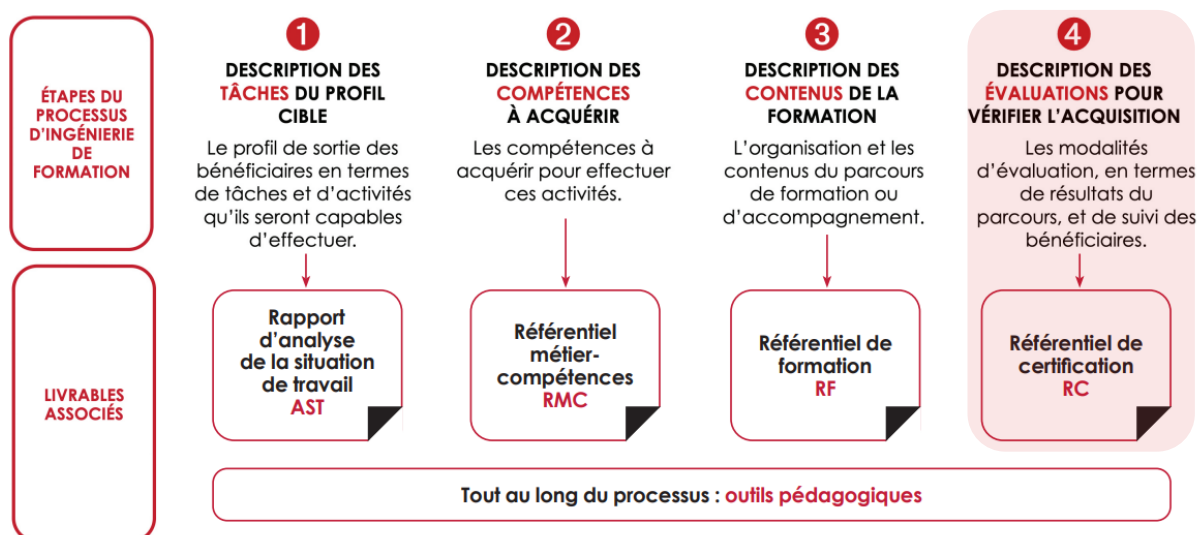
- **Assurer l'efficacité professionnelle** : La certification vise à garantir que le réceptionniste a acquis les compétences requises pour exercer son métier de manière autonome et performante dès son entrée sur le marché du travail. Cela implique :
  - La maîtrise des fonctions, tâches et activités associées au métier de réceptionniste.
  - L'acquisition de connaissances et d'habiletés techniques, technologiques et relationnelles (communication, maîtrise des outils, résolution de problèmes, prise de décisions, prise d'initiatives etc.) nécessaires pour s'adapter à un environnement de travail changeant et en constante évolution.
- **Favoriser l'intégration professionnelle** : La certification vise à faciliter l'insertion du réceptionniste dans le monde du travail en lui permettant de :
  - Déterminer les enjeux du marché du travail en général et les spécificités du secteur de l'hôtellerie.
  - Reconnaître ses droits et responsabilités en tant que professionnel.
- **Soutenir le développement professionnel continu** : La certification vise à encourager le réceptionniste à développer son autonomie, sa capacité d'apprentissage et son esprit critique afin de :
  - Approfondir ses connaissances théoriques et pratiques.
  - Comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées dans le métier de réceptionniste.
  - Développer sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise.
  - Adopter des attitudes professionnelles essentielles, telles que le sens des responsabilités, le souci de l'excellence et le respect de l'éthique professionnelle.
- **Garantir la mobilité professionnelle** : La certification vise à préparer le réceptionniste à faire face aux changements du marché du travail et à gérer sa carrière de manière proactive, en :
  - Développant une attitude positive face aux évolutions du métier et du secteur.
  - Sensibilisant aux opportunités d'entrepreneuriat et de développement de nouvelles activités.

Note :

- Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin. Nous utiliserons par exemple l'article indéfini « un » suivi de « apprenant » pour désigner à la fois les femmes et les hommes engagés dans la formation.
- Nous utiliserons également l'article indéfini « un » suivi de « réceptionniste » pour désigner à la fois les femmes et les hommes qui exercent le métier.

## INTRODUCTION

Dans le cadre d'une approche par compétences (APC), l'élaboration d'un curriculum de formation suit une méthodologie en quatre étapes. Chacune est associée à un livrable clé dans le cas d'une formation professionnelle.



### Principes directeurs de l'évaluation :

La démarche d'évaluation doit respecter les principes suivants, garantissant ainsi la qualité et la pertinence de la certification :

- Principes à respecter par les concepteurs de la formation :
  - Intégration de l'évaluation à l'apprentissage : L'évaluation doit être conçue comme une composante intégrante du processus d'apprentissage, et non comme une simple étape finale. Le temps consacré à l'évaluation est inclus dans le volume horaire global attribué à chaque compétence.
  - Conformité aux référentiels : Les épreuves d'évaluation doivent être rigoureusement conçues en conformité avec les trois référentiels (RMC, RF et RC), garantissant ainsi la cohérence de l'ensemble du dispositif.
  - Garantie de la valeur sociale de la certification : L'évaluation doit permettre d'attester de l'employabilité auprès des employeurs potentiels, en validant les compétences réellement nécessaires pour exercer le métier avec succès.
- Principes à respecter par les évaluateurs :
  - Jugement professionnel : L'évaluation doit reposer sur le jugement professionnel éclairé et justifié de l'évaluateur, s'appuyant sur des outils d'évaluation adéquats et des critères objectifs.
  - Reflet de la réalité professionnelle : Les situations d'évaluation doivent être aussi proches que possible de la réalité du travail quotidien, permettant ainsi de mesurer les compétences en contexte.

En résumé, ce référentiel de certification vise à garantir que l'évaluation des compétences des futurs réceptionnistes soit rigoureuse, pertinente et équitable, afin de certifier des professionnels capables d'exercer leur métier avec compétence et succès. Il constitue un outil essentiel pour les organismes de formation, les évaluateurs et les apprenants.

## 1. RESUME DU REFERENTIEL DE FORMATION

La durée totale du programme de formation en réceptionniste est de 2100 heures en centre de formation et 900 heures de stages. Le programme de formation est divisé en 17 modules incluant 10 modules techniques et de professionnalisation ainsi que 7 modules d'enseignement généraux appliqués. Les durées indiquées comprennent également les périodes d'évaluation requises pour l'obtention du certificat.

BTS Réceptionniste			
Compétences techniques et professionnelles			
N°	Intitulé du module	Unité horaire	Nombre d'heures
1	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	8	80
2	Accueillir les clients au sein de l'établissement	27	270
3	Traiter les opérations relatives aux réservations	27	270
4	Gérer le suivi du séjour des clients	22	220
5	Développer les ventes et la relation clientèle	16	160
6	Gérer l'encaissement et la facturation	25	250
7	Communiquer dans un contexte professionnel	11	110
8	Se situer au regard du métier et de la formation	2	20
9	S'intégrer en milieu professionnel	4	40
10	Rechercher un emploi	4	40
Durée totale		146	1460
Enseignements généraux appliqués (EGA)			
11	Français appliqué	17	170
12	Anglais appliqué	15	150
13	Mathématiques appliquées	4	40
14	Informatique appliquée	6	60
15	Education au Développement Durable	3	30
16	Education Physique et Sportive	9	90
17	Développement personnel	10	100
Durée totale		64	640

## 2. LISTE DES EPREUVES CERTIFIANTES

BTS Réceptionniste						
Code	Intitulé de l'épreuve	Pratique (P) ou Théorique (T)	Durée de l'épreuve T (en heures)	Durée de l'épreuve P (en heures)	Compétences évaluées	Note/100
RC-1	Accueil des clients	(T)/(P)	T : 03 h	P : 02h	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C2. Accueillir les clients au sein de l'établissement</li> <li>▪ C1. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>▪ C7. Communiquer dans un contexte professionnel</li> </ul>	25
RC-2	Traitement des réservations	(T)/(P)		P : 02 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C3. Traiter les opérations relatives aux réservations</li> <li>▪ C7. Communiquer dans un contexte professionnel</li> </ul>	25
RC-3	Gestion du séjour des clients	(T)/(P)		P : 01 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C4. Gérer le suivi du séjour des clients</li> <li>▪ C7. Communiquer dans un contexte professionnel</li> </ul>	15
RC-4	Développement des ventes et de la relation clientèle	(T)/(P)		P : 01 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C5. Développer les ventes et la relation clientèle</li> </ul>	15
RC-5	Facturation et clôture du service	(T)/(P)		P : 02 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C6. Gérer l'encaissement et la facturation</li> <li>▪ C7. Communiquer dans un contexte professionnel</li> </ul>	20
Total durée (heures)			T : 03 h P : 08 h		Total des points	100



### 3. SPECIFICATION DES EPREUVES

La certification des compétences des futurs réceptionnistes repose sur une approche rigoureuse et complète, intégrant à la fois une évaluation théorique et une évaluation pratique. Cette double modalité d'évaluation vise à garantir que les réceptionnistes certifiés possèdent à la fois les connaissances indispensables et maîtrisent les compétences nécessaires pour exercer leur métier avec succès.

Il est important de noter que, pour chaque compétence, **ce ne sont pas nécessairement tous les éléments de compétence qui seront évalués lors de la certification**. Les formateurs ou les concepteurs des sujets d'évaluation auront la responsabilité de **choisir les éléments de compétence jugés les plus pertinents et les plus représentatifs du niveau de maîtrise attendu pour le métier**. De plus, afin de **garantir la diversité des situations d'évaluation et d'éviter la monotonie pour les différentes promotions ou cohortes de formation**, les sujets d'évaluation seront régulièrement renouvelés et adaptés aux évolutions du métier et du contexte socio-économique.

L'**évaluation théorique** a pour objectif de vérifier l'acquisition des savoirs et des connaissances fondamentaux pour l'exercice du métier. Elle permet de s'assurer que les candidats maîtrisent les concepts clés, les méthodes ainsi que les outils liés au métier de réceptionniste. Les activités d'évaluation théorique pourront prendre différentes formes, telles que :

- des questionnaires à choix multiples (QCM) ;
- des questions à réponse courte ou longue ;
- des études de cas théoriques ;
- des analyses de documents, ou encore des présentations orales.

Ces méthodes permettent d'évaluer la capacité des candidats à mobiliser leurs connaissances pour répondre à des questions précises ou résoudre des problèmes théoriques.

L'**évaluation pratique**, quant à elle, vise à apprécier la capacité des candidats à mettre en œuvre leurs connaissances et à mobiliser leurs compétences dans des situations professionnelles concrètes. Elle permet de s'assurer que les candidats sont capables d'appliquer les concepts et les méthodes apprises en formation à des situations réelles ou simulées. Les activités d'évaluation pratique pourront inclure :

- des simulations de service,
- des mises en situation,

Ces méthodes permettent d'évaluer la capacité des candidats à agir de manière pertinente et efficace dans des contextes professionnels variés.

Les tableaux qui suivent détaillent les critères de performance spécifiques pour chaque compétence, en distinguant les aspects théoriques à évaluer par des méthodes appropriées, des aspects pratiques à apprécier par la mise en situation et l'exercice du métier.

## Epreuve RC-1 : Accueil des clients (25 points/ 100)

### Compétence(s) touchée(s) :

Compétence 2 : Accueillir les clients au sein de l'établissement

Compétence 1 : Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

Compétence 7 : Communiquer dans un contexte professionnel

Compétence	Élément de compétence	Critères d'évaluation Théorique (Savoirs/Connaissances)	Critères d'évaluation Pratique (Aptitude/attitude)
<b>C2 : Accueillir les clients au sein de l'établissement</b>	<b>Mettre en place le poste de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Description des procédures de rangement et d'organisation d'un poste de travail</li> <li>■ Identification des différents documents requis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réalisation réussie de la mise en place des équipements du poste de travail</li> <li>■ Vérification de la disponibilité de tous les documents requis</li> </ul>
	<b>Coordonner l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification des règles et usages professionnels de la communication téléphonique</li> <li>■ Identification des attentes et besoins des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traitement professionnel des appels téléphoniques</li> <li>■ Formulation de réponses adaptées et précises aux questions des clients</li> </ul>
	<b>Présenter les services de l'hôtel et les informations pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification des services proposés par l'établissement</li> <li>■ Interprétation des besoins exprimés et implicites en vue d'une proposition adaptée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Présentation claire et structurée des services disponibles</li> <li>■ Proposition pertinente selon les besoins des clients (dont besoins implicites)</li> </ul>



	<b>Effectuer le check-in des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinction des éléments constitutifs d'une réservation</li> <li>▪ Détermination des éléments clés des pièces justificatives (documents d'identité)</li> <li>▪ Distinction des critères de fiabilité des informations enregistrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification minutieuse de l'adéquation des informations clients avec les réservations</li> <li>▪ Contrôle rigoureux des pièces justificatives</li> </ul>
	<b>Effectuer le check-out des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explication de la finalité de chaque étape dans le déroulement du départ client</li> <li>▪ Explication des modalités de gestion et de suivi des clés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des étapes de départ prévues par l'établissement</li> <li>▪ Vérification de la restitution des clés</li> <li>▪ Explication claire des lignes de facturation</li> </ul>
<b>C1 : Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité</b>	<b>Respecter les règles d'hygiène corporelle, vestimentaires et du poste de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation des règles de présentation vestimentaire</li> <li>▪ Identification des éléments constitutifs de l'uniforme réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation vestimentaire impeccable (uniforme propre, repassé et sans aucune tache)</li> <li>▪ Présentation du poste de travail propre et bien rangé</li> <li>▪ Mise en pratique des gestes appropriés en cas de malaise/accident pour soi, pour un collègue ou pour un client</li> </ul>
	<b>Veiller à sa sécurité et à celle des autres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explication des risques liés à une mauvaise manipulation matériel et des outils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manipulation sans risque du matériel et des outils</li> <li>▪ Mise en œuvre du rangement sécuritaire et au bon endroit de tous</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explication des enjeux de sécurité, d'hygiène et d'efficacité liés au respect des procédures de rangement</li> </ul>	matériels, outils, produits d'entretien et ustensiles de nettoyage de son bureau tout au long du service
	<b>Gérer les déchets reliés à son poste de travail et le gaspillage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des pratiques responsables permettant de limiter le gaspillage des ressources</li> <li>▪ Identification des dispositifs et comportements favorisant une consommation énergétique raisonnée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Application de mesures anti-gaspillages (papier et autres)</li> <li>▪ Utilisation optimale de l'énergie</li> </ul>
<b>C7 : Communiquer dans un contexte professionnel</b>	<b>Recevoir des consignes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des consignes et instructions transmises</li> <li>▪ Identification des informations nécessaires pour répondre aux questions et demandes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reformulation claire des consignes reçues</li> <li>▪ Formulation de réponses claires et satisfaisantes aux questions et aux demandes clients</li> </ul>

## Epreuve RC-2 : Traitement des réservations (25 points/ 100)

### Compétence(s) touchée(s) :

Compétence 3 : Traiter les opérations relatives aux réservations

Compétence 7 : Communiquer dans un contexte professionnel

Compétence	Élément de compétence	Critères d'évaluation Théorique (Savoirs/Connaissances)	Critères d'évaluation Pratique (Aptitude/attitude)
<b>C3 : Traiter les opérations relatives aux réservations</b>	<b>Traiter les demandes de réservations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explication de la correspondance entre les critères exprimés par le client et les offres proposées</li> <li>Identification des éléments à contrôler pour assurer le suivi des réservations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélection pertinente des offres correspondantes aux critères exprimés</li> <li>Vérification de la conformité de la réservation aux attentes du client</li> </ul>
	<b>Gérer le planning de réservation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des disponibilités et des préférences des clients pour l'attribution des chambres et services</li> <li>Identification des réservations existantes et de leurs paramètres essentiels</li> <li>Explication des impacts d'une incohérence des réservations sur l'organisation de l'établissement et la satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation de l'attribution cohérente des chambres et des services selon les disponibilités et les préférences</li> <li>Vérification de la cohérence des nouvelles réservation par rapport aux anciennes</li> </ul>
	<b>Gérer les litiges liés aux réservations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des situations d'écarts ou d'erreurs dans les réservations (no show, surbooking, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification rapide des écarts ou erreurs (no show, surbooking, ...)</li> <li>Traitement immédiat des conflits de réservation</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des procédures et solutions disponibles pour résoudre un conflit de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implantation d'une solution adaptée au contexte</li> </ul>
<b>C7 : Communiquer dans un contexte professionnel</b>	<b>Gérer la correspondance hôtelière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Description des principales fonctionnalités et usages des outils de messagerie professionnelle</li> <li>▪ Identification des méthodes et supports de classement et d'archivage des échanges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction d'un contenu correct et professionnel</li> <li>▪ Utilisation efficace des outils de messagerie</li> <li>▪ Classement soigneux et archivage des échanges</li> </ul>

## Epreuve RC-3 : Gestion du séjour des clients (15 points/ 100)

### Compétence(s) touchée(s) :

Compétence 4 : Gérer le suivi du séjour des clients

Compétence 7 : Communiquer dans un contexte professionnel

Compétence	Élément de compétence	Critères d'évaluation Théorique (Savoirs/Connaissances)	Critères d'évaluation Pratique (Aptitude/attitude)
<b>C4 : Gérer le suivi du séjour des clients</b>	<b>Répondre aux demandes des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification des critères de hiérarchisation des demandes</li> <li>■ Repérage des éléments spécifiques au client nécessaires pour adapter la réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Priorisation des demandes selon leur urgence et importance</li> <li>■ Adaptation personnalisée de la réponse selon le profil du client</li> </ul>
	<b>Gérer les problèmes et imprévus relatifs au séjour des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Choix des actions prévues dans les procédures d'intervention</li> <li>■ Identification des canaux et supports de communication à utiliser pour l'alerte et le rapport d'incident</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en œuvre immédiate des actions prévues</li> <li>■ Communication rapide de l'alerte et du rapport d'incident aux responsables concernés</li> </ul>
	<b>Gérer les réclamations et les plaintes des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Distinction des techniques de communication rassurante adaptées à la relation client</li> <li>■ Représentation des politiques, règles et procédures de l'établissement applicables en cas de problème</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Argumentation rassurante sans minimiser le problème</li> <li>■ Proposition de solutions conformes aux politiques de l'établissement</li> </ul>

	<b>Gérer les situations conflictuelles avec les clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Présentation des procédures internes de gestion de conflits propres à l'établissement</li> <li>■ Illustration de l'impact d'un suivi attentif sur l'efficacité et la durabilité de la résolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion de conflits suivant les procédures internes</li> <li>■ Réalisation d'un suivi attentif des étapes de résolution du conflit et de sa résolution</li> </ul>
<b>C7 : Communiquer dans un contexte professionnel</b>	<b>Communiquer dans son travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Détermination des sources internes et externes pertinentes pour la collecte d'informations</li> <li>■ Formulation des caractéristiques d'un feed-back fiable et efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réalisation d'une collecte exhaustive des informations internes et externes</li> <li>■ Communication d'un feed-back fiable à toute l'équipe et à son supérieur hiérarchique au moment opportun</li> </ul>

## Epreuve RC-4 : Développement des ventes et de la relation clientèle (15 points/ 100)

**Compétence(s) touchée(s) :**

Compétence 5 : Développer les ventes et la relation clientèle

Compétence	Élément de compétence	Critères d'évaluation Théorique (Savoirs/Connaissances)	Critères d'évaluation Pratique (Aptitude/attitude)
<b>C5 : Développer les ventes et la relation clientèle</b>	<b>Appliquer les techniques de ventes des services de l'établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des produits et services complémentaires proposés par l'établissement</li> <li>Présentation des éléments constitutifs d'une argumentation commerciale efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition naturelle des produits et services complémentaires</li> <li>Réalisation d'une argumentation structurée et convaincante</li> </ul>
	<b>Mettre en œuvre une fidélisation de la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explication de la contribution de l'analyse des retours à l'amélioration continue des services</li> <li>Identification des informations pertinentes contenues dans une fiche CARDEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse minutieuse des retours pour identifier les axes d'amélioration</li> <li>Adaptation des services selon les préférences des clients réguliers (selon sa fiche CARDEX)</li> </ul>
	<b>Gérer la relation client post-séjour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des catégories de retours clients selon leur niveau de satisfaction et leur thématique</li> <li>Explication des techniques de valorisation des retours positifs et de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement minutieux des retours selon le niveau de satisfaction et le thème</li> <li>Communication de réponses adaptées et constructives et apaisantes aux avis positifs et négatifs</li> </ul>

## Epreuve RC-5 : Facturation et clôture du service (20 points/ 100)

### Compétence(s) touchée(s) :

Compétence 6 : Gérer l'encaissement et la facturation

Compétence 7 : Communiquer dans un contexte professionnel

Compétence	Élément de compétence	Critères d'évaluation Théorique (Savoirs/Connaissances)	Critères d'évaluation Pratique (Aptitude/attitude)
<b>C6 : Gérer l'encaissement et la facturation</b>	<b>Réaliser les procédures de facturation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification des éléments obligatoires à intégrer dans une facture</li> <li>■ Identification des règles et mentions obligatoires d'une note de débit et d'une note de crédit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Présentation de factures complètes et conformes aux prestations</li> <li>■ Rédaction conforme des notes de débit et de crédit</li> </ul>
	<b>Gérer la tenue de caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explication des opérations de suivi pour assurer la fiabilité et la traçabilité des opérations de caisse</li> <li>■ Identification des étapes constitutives de la procédure de clôture de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suivi rigoureux des différents mouvements de la caisse</li> <li>■ Application rigoureuse des procédures de clôture de caisse</li> </ul>
	<b>Respecter les procédures de clôture de caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification des éléments permettant de vérifier la correspondance entre factures et paiements</li> <li>■ Citation des mesures et étapes de sécurisation de la caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluation rigoureuse des correspondances entre factures et paiements</li> <li>■ Manipulation de la caisse suivant les procédures de sécurisation</li> </ul>



<b>C7 : Communiquer dans un contexte professionnel</b>	<b>Effectuer la passation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des éléments essentiels à intégrer dans un document de passation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction d'un document de passation clair, complet et structuré</li> <li>▪ Présentation claire et concise des informations</li> </ul>
--	-----------------------------------	---	---