

1. intitulé du certificat

**Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations et procéder au check in et au check out en français et en anglais et dans une autre langue étrangère (RECEPHOT2) faisant partie du métier de Réceptionniste en hôtellerie (M/F)**

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

**Klanten verwelkomen en begeleiden, reservatie-aanvragen behandelen en gasten in- en uitchecken in het Frans en het Engels en in een andere taal (RECEPHOT2) wat deel uitmaakt van de functie van receptiemedewerker in een hotel**

**Empfang, Begleitung des Kunden, Beantwortung von Buchungsanfragen und Durchführung des Check-in und des Check-out auf Französisch und Englisch und in einer weiteren Fremdsprache (RECEPHOT2) als Bestandteil des Berufs des Empfangsangestellten im Hotelgewerbe**

**Welcome and accompany the client, answer questions about reservations and proceed with check-in and check-out in French and English and in another foreign language (RECEPHOT2) included in the job of hotel receptionist**

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Eléments de compétences acquis

Le titulaire de l'attestation de compétences est capable de :

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

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

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

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

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

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

**Accompagner le client durant son séjour**

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

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

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

**Communiquer en interne**

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

**Respecter les règles professionnelles**

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

**4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat**

Le/la réceptionniste en hôtellerie dépend du responsable de la réception ou du chef de la réception ou de l'exploitant.

Il travaille seul ou avec plusieurs collègues en roulement.

Il accueille check-in, check-out, informe les clients.

Il loue et réserve les chambres.

Il communique les informations.

Il utilise le central téléphonique.

Il est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ du client.

Il éveille les clients.

Il assume l'administration.

Il enregistre les réservations.

Il surveille l'entrée et la sortie des invités, signale les visiteurs indésirables.

Il traite les données relatives aux inscriptions et paiements, il exécute les opérations comptables.

Il fournit, sur base du planning ou sur demande, des instructions opérationnelles aux responsables des départements ou services.

La nuit : Il laisse entrer les clients après la fermeture.

(<sup>1</sup>) Rubrique facultative

**(<sup>1</sup>)Note explicative**

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site <http://europass.cedefop.eu.int>

© Communautés européennes 2002

Version Octobre 2010

**5. Base officielle du certificat**

**Nom et statut de l'organisme certificateur**

Consortium de validation des compétences, service public  
Rue de Stalle 67  
1180 Bruxelles  
Belgique  
Tel : 00.32.2.371.74.40  
[www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)

**Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat**

Les gouvernements de la Région wallonne, la communauté française et la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale

**Niveau (national ou international) du certificat**

Niveau 4 du CFC et du CEC (EQF)

**Système de notation / conditions d'octroi**

Évaluation binaire : **OK/NOK**

<p><b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b></p> <p>§4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions. Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p><b>Accords internationaux</b></p> <p>Néant</p>	
<p><b>Base légale</b></p> <p>Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (21 mars 2019)</p>		
<p><b>6. Modes d'accès au certificat officiellement reconnu</b></p>		
<p><b>Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)</b></p>	<p><b>Part du volume total de l'enseignement / formation (%)</b></p>	<p><b>Durée (heures/semaines/mois/années)</b></p>
<p>École/centre de formation</p>		
<p>Apprentissage en contexte professionnel</p>	<p>100 %</p>	<p>Durée de l'épreuve de validation <b>2H45</b></p>
<p>Apprentissage non formel validé (auto formation, formation à distance semi structurée...)</p>		
<p><b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat</b></p>		
<p><b>Niveau d'entrée requis</b></p> <p><b>Information complémentaire</b></p> <p><a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a></p> <p><a href="http://www.europass.cedefop.europa.eu">www.europass.cedefop.europa.eu</a></p>		