



N° de réception :

CQP RECEPTIONNISTE

I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre (cochez la case) :

- d'une période de professionnalisation
- du Compte Personnel de Formation (CPF)
- du Congé Individuel de Formation (CIF)
- autre (à préciser)

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du : / / / / au : / / / /

Rappel :

1. Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation.
2. Le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP.
3. Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP.
4. Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.
- 5. En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP.**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin de stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation
- La convention de stage du financeur

4. Ce dossier est à adresser :

Certidev
22, rue d'Anjou – 75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 06 / contact@certidev.fr

Évaluations réalisées pour le CQP Réceptionniste

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
ACCUEIL ET COMMERCIALISATION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Accueillir le client au téléphone.	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les renseignements associés à chaque réservation sont notés avec précision • La demande de prestation est reformulée • Les produits annexes sont proposés • Les techniques de vente sont connues et appliquées 		
Accueillir le client au desk.	<ul style="list-style-type: none"> • Le client est salué dès son arrivée (même si le réceptionniste est occupé avec un autre client) • La réservation est contrôlée (contrôle des documents et de la chambre attribuée, dates d'arrivée et de départ) • La fiche est donnée à remplir (ou à signer si pré remplie) • En l'absence de réservation les chambres disponibles et les tarifs sont présentés • Le client est questionné sur les moyens de paiement (l'empreinte de la carte de crédit est éventuellement prise) • La localisation de la chambre est indiquée précisément • Lorsqu'il s'agit d'un groupe, le nombre de personnes est vérifié ainsi que la répartition des chambres • Aucun objet n'est oublié dans le hall • En cas d'affluence, une solution d'attente est proposée au client (mettre les bagages dans la salle réservée à cette effet, prendre une consommation au bar...) 		
Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations.	<ul style="list-style-type: none"> • Les prestations qui vont avec la chambre sont décrites précisément de même que les prestations collectives (piscine, coffres... par exemple) • Le fonctionnement du petit déjeuner et des repas est expliqué • Des prestations « upgrade » (sur-classement) sont proposées (lorsqu'elles existent) • Les techniques de vente sont connues et appliquées 		
Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour.	<ul style="list-style-type: none"> • Les réponses à fournir aux questions les plus courantes qu'elles soient d'ordre pratique ou touristique sont connues • Des réponses sont recherchées en cas de demande spécifique • L'offre touristique et culturelle locale est connue • La documentation à fournir est disponible et à jour 		
Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions.	<ul style="list-style-type: none"> • Le client est interrogé sur son degré de satisfaction • La conformité de la note est vérifiée • Les contestations éventuelles sont traitées avec diplomatie 		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :	
ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Effectuer les opérations courantes de réservations	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils (logiciels hôteliers, Internet, T.P.E., standard) sont maîtrisés) • Aucun problème d'attribution n'est constaté à l'arrivée des clients • Les « sur réservations » sont maîtrisées (délogement interne ou externe avec sur-classement) 		
Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des divers tarifs est contrôlée • Les consommations et prestations annexes sont vérifiées quotidiennement • Le cas échéant, les pré paiements sont bien pris en compte • Pour les groupes, les extras sont bien notés de même que les départs en cours de séjour 		
Procéder aux encaissements	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de chèque une pièce d'identité est demandée (ou plus si les procédures de l'hôtel le réclament) • En cas de paiement par carte le montant, la signature et la conformité de la carte sont vérifiés 		
Gérer les fonds de caisse et passages de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • La caisse est toujours fermée. Elle contient suffisamment de monnaie. • Le fonds de caisse est juste. La véracité des comptes est attestée • Le passage du fonds de caisse se fait selon la procédure en vigueur dans l'entreprise. 		
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés	<ul style="list-style-type: none"> • L'attribution des chambres, les heures d'arrivée (ou de départ) des clients sont transmises de même que l'équipement spécifique demandé s'il y a lieu • Les commandes sont transmises aux services concernés (gouvernante, room service) de même que les demandes spécifiques : fleurs, chocolats, absence d'alcool dans le mini bar...) 		
Éditer et transmettre les différents rapports	<ul style="list-style-type: none"> • La concordance avec ceux des étages est vérifiée le midi et le soir et en tant que de besoin en cas de litige 		
Transmettre des consignes entre services et brigades	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations concernant un autre service, sont transmises à chaque changement de brigade : le bagage que client a laissé et qu'il viendra rechercher, le bouquet de fleurs qui va être livré... 		
Passer commande à des fournisseurs extérieurs	<ul style="list-style-type: none"> • Le réseau des fournisseurs ou prestataires externes : taxis, médecins, fleuristes, agences de voyages, tours opérateurs, restaurants, théâtres,... est connu • La bonne qualité des relations est entretenue 		
Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances	<ul style="list-style-type: none"> • Le langage verbal (vocabulaire, formulation...) et l'expression non verbale (sourire, gestes, regard...) sont maîtrisés 		
SÉCURITÉ	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
Réagir en cas d'alerte	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de l'établissement sont connues et appliquées calmement 		

Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date : / /

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Salarié
Signature

Bilan du tuteur

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Bilan du centre

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date :	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié