



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Réceptionniste

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

N. B. : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
ACCUEIL ET COMMERCIALISATION				
Accueillir le client au téléphone.		X		
Accueillir le client au desk.		X		

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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.
- 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...).

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations.		X		
Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour.		X		
Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions.		X		

Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations.

- 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.

- 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.

- Le client est interrogé sur son degré de satisfaction.
- La conformité de la note est vérifiée.
- Les contestations éventuelles sont traitées avec diplomatie.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL				
Effectuer les opérations courantes de réservations.	X		X	
Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs).	X		X	
Procéder aux encaissements.	X			
Gérer les fonds de caisse et passages de caisse.	X		X	

ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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).
- 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.
- 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.
- 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.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE				
Communiquer les informations reçues à la réception aux services concernés.	X			
Editer et transmettre les différents rapports.	X			
Transmettre des consignes entre services et brigades.	X			
Passer commande à des fournisseurs extérieurs.	X		X	
Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances.	X			
SECURITE				
Réagir en cas d'alerte	X			

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- 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...
- La concordance avec ceux des étages est vérifiée le midi et le soir et en tant que de besoin en cas de litige.
- Les informations concernant un autre service sont transmises à chaque changement de brigade: le bagage que le client a laissé et qu'il viendra rechercher, le bouquet de fleurs qui va être livré...
- Le réseau des fournisseurs ou prestataires externes : taxis, médecins, fleuristes, agences de voyages, tours operators, restaurants, théâtres,... est connu.
- La bonne qualité des relations est entretenue.
- Le langage verbal (vocabulaire, formulation...) et l'expression non verbale (sourire, gestes, regard...) sont maîtrisés.

SECURITE

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Les procédures de l'établissement sont connues et appliquées calmement.



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Réceptionniste

Référentiel d'emploi

Validé par la Plénière du 13 juin 1995 - Rénové le 11 décembre 2001 et 17 mai 2010