Les CQP de la CPNE-IH
Jalons des trajectoires professionnelles

CQP RECEPTIONNISTE (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Partie administrative

Nom : .....

Nom d'épouse : .....

Prénom : .....

NIR (10 premiers chiffres n° SS) : .....

Adresse : .....

Complément : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél. domicile : ..... Autre (travail, portable) : .....

E-mail : .....

Situation actuelle : ☐ Salarié ☐ Travailleur indépendant ☐ Demandeur d'emploi

Dispositif de financement : ☐ CPF ☐ Autres (à préciser) .....

INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Commencer par la plus récente

Emploi occupé	Nom et adresse de l'entreprise	Statut : ▪ salarié ▪ ou non salarié	Temps complet ou temps partiel (dans ce cas indiquer le nombre d'heures par mois)	Périodes d'emploi		Principales activités exercées
				Date de début	Date de fin	

INFORMATIONS RELATIVES A LA FORMATION

Diplômes obtenus ou dernière classe suivie

……

……

……

……

……

……

Stages de formation professionnelle effectués :

……

……

……

……

……

……

PIECES A FOURNIR (photocopies) :

- Pour les activités salariées :
  - contrat de travail en cours,
  - certificats de travail et bulletins de salaire
- Pour les activités non salariées :
  - tout document pouvant en attester
- curriculum vitae
- Diplômes et /ou attestations de formation
- Toute autre pièce que vous jugez utile à l'appui de votre demande

Dossier à retourner à :

Certidev

22 rue d'Anjou – 75008 Paris

01 40 17 20 06 - contact@certidev.com - www.certidev.com

CQP RECEPTIONNISTE (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Référentiel des compétences

Le document qui suit décrit les compétences nécessaires pour obtenir le CQP.

Il doit vous servir à faire le point sur ce que vous estimez savoir-faire (autoévaluation).

Vous pouvez également l'utiliser pour que votre employeur par exemple donne son point de vue.

Ce document ferait alors partie des pièces que vous pourriez décider – ou non – de mettre dans votre dossier à l'appui de votre demande de diplôme.

AUTO EVALUATION DES COMPETENCES

L'ensemble des compétences liées à l'accueil doit pouvoir s'exprimer en français et dans au moins une langue étrangère

Accueil et commercialisation	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Accueillir le client au téléphone	☐	☐	☐	☐	☐
Accueillir le client au desk	☐	☐	☐	☐	☐
Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations	☐	☐	☐	☐	☐
Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour	☐	☐	☐	☐	☐
Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions	☐	☐	☐	☐	☐

Administration et gestion du poste de travail	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Effectuer les opérations courantes de réservations	☐	☐	☐	☐	☐
Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)	☐	☐	☐	☐	☐
Procéder aux encaissements	☐	☐	☐	☐	☐
Gérer les fonds de caisse et passages de caisse	☐	☐	☐	☐	☐

Communication interne et externe	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés	☐	☐	☐	☐	☐
Editer et transmettre les différents rapports	☐	☐	☐	☐	☐
Transmettre des consignes entre services et brigades	☐	☐	☐	☐	☐
Passer commande à des fournisseurs extérieurs	☐	☐	☐	☐	☐
Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances	☐	☐	☐	☐	☐

Sécurité	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Réagir en cas d'alerte	☐	☐	☐	☐	☐

GUIDE D'ENTRETIEN

Le présent document a été complété par le candidat seul

COMPETENCES TECHNIQUES

Accueil, réservation, commercialisation

- *Que veut dire concrètement « bien accueillir la clientèle » ?*

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

- *Comment vous y prenez-vous pour vendre les prestations de l'établissement ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Quelles techniques de vente utilisez-vous spécifiquement au téléphone ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment faites-vous pour bien connaître l'offre culturelle et touristique locale ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Que faites-vous pour que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tenue des réservations et des comptes clients

- *Que faites-vous pour éviter les problèmes d'attribution des chambres à l'arrivée des clients ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Que faites-vous en cas de sur réservation ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *A quoi veillez-vous particulièrement pour que les comptes clients soient bien gérés ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Quelles procédures appliquez-vous pour les encaissements ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment gérez-vous les fonds de caisse et passages de caisse ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Communication

- *Comment organisez-vous la transmission des informations de la réception vers les services concernés ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment vérifiez-vous la concordance des rapports édités à la réception avec ceux des étages ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment organisez-vous les informations sur le réseau des fournisseurs et prestataires externes divers ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment faites-vous pour garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<u>Sécurité</u>

- *Quelles sont les procédures que vous avez apprises (et peut être mises en œuvre en matière de sécurité des biens et des personnes) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APTITUDES

- *Vous avez à recruter un(e) réceptionniste, que rechercherez-vous **principalement** chez un(e) candidat(e) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Quels sont les moyens qui vous permettent d'auto contrôler votre travail ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONNAISSANCES

- *Quel type de connaissances estimez-vous indispensables pour exercer correctement la fonction (limitez-vous aux trois principales selon vous) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Avez-vous mis en place des moyens d'autocontrôle des connaissances ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment faites-vous pour tenir vos connaissances à jour ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....