

PROFIL DE CERTIFICATION

Réceptionniste en hôtellerie

Enseignement secondaire technique de qualification ordinaire et spécialisé de forme 4 de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »)

Approuvé par le Gouvernement en date du 20/04/2023



Table des matières

Références du profil de certification	3
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET	4
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du profil de formation	5
Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)	12
UAA1 Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations _au « front office / check in »	12
UAA2 Accompagner, en français, le client durant son séjour.....	21
UAA3 Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français	30
UAA4 Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out	42
UAA5 Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out	59
GLOSSAIRE SPECIFIQUE AU METIER.....	76
Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier	78
Profil d'Evaluation	80
Profil d'équipement	93
Glossaire.....	95
Le cadre francophone des certifications	97

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée

Réceptionniste en hôtellerie

Code de l'option

7409

Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option groupée

1 année dans l'enseignement secondaire technique de qualification ordinaire et spécialisé de forme 4 de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »)

Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option groupée

Profil de formation du / de la « Réceptionniste en hôtellerie » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 27 juin 2018

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée

Nombre minimum de semaines de stage : 4 semaines

Nombre maximum de semaines de stage : 12 semaines

Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés

CQ Réceptionniste en hôtellerie

Positionnement provisoire de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC)

Niveau 4

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET.

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Nbre de semaines	ECVET
1 année	UAA 1	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office » /check in	9	10
	UAA 2	Accompagner, en français, le client durant son séjour	9	10
	UAA 3	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français	9	10
	UAA 4	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out	Concomitantes avec les 3 premières UAA	15
	UAA 5	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out		15

+ Des semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation.

Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d’Acquis d’Apprentissage (UAA) du profil de formation

Il est important de rappeler que **le profil métier**, rédigé avec les partenaires sociaux et les services publics de l’emploi, liste notamment les AC du métier ciblé et les compétences professionnelles associées sur base duquel **le profil de formation**, rédigé avec les opérateurs de la formation et de l’enseignement, définit les UAA.

Les unités proposent un assemblage des AC ou de partie d’entre elles en suivant une logique propre à l’apprentissage.

Ce tableau établit donc les correspondances entre les AC du profil métier et les UAA du profil formation du SFMQ.

1. Intitulés des UAA du *Profil de formation* :

Profil métier : Réceptionniste en hôtellerie / Réceptionniste en hôtellerie	
UAA1	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office » /check in
UAA2	Accompagner en français le client durant son séjour
UAA3	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français
UAA4	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out
UAA5	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out

2. Tableau de répartition des Compétences Professionnelles Détaillées (CPD) au sein des UAA :

AC1 : Accueillir le client et répondre aux demandes de réservations au « front office » en tenant compte de ses spécificités						
CP	CPD	1	2	3	4	5
1.1 Se présenter au client et le saluer	1.1.1 Adopter un comportement d’accueil (sourire, contact visuel et gestuel, règles de savoir-vivre)	X				
	1.1.2 S’exprimer avec clarté et précision	X	X			
	1.1.3 Appliquer les formules de salutations	X			X	X
	1.1.4 S’exprimer en anglais ou dans une autre langue étrangère dans des situations professionnelles courantes				X	X

	1.1.5 Adopter une tenue vestimentaire, une hygiène corporelle et un « look » adéquats	X				
1.2 Répondre aux demandes du client en face to face ou via les TIC	1.2.1 S'exprimer oralement ou par écrit en français, en anglais ou dans une autre langue étrangère dans des situations professionnelles courantes			X	X	X
	1.2.2 Reformuler la demande initiale et demander des précisions si nécessaire	X				
	1.2.3 Traiter la demande (disponibilité, type de client, avantages) avec clarté et précision en fonction du profil-client	X		X	X	X
	1.2.4 Calculer les prix en tenant compte des différents paramètres fixés par l'établissement (groupe, société, individuel, heure d'arrivée, période de l'année)	X		X	X	X
	1.2.5 Relayer les demandes hors du cadre fixé à son supérieur si nécessaire			X		
	1.2.6 Proposer des services touristiques supplémentaires aux clients dans le but de les vendre	X		X	X	X
1.3 Traiter la réservation	1.3.1 Répondre aux souhaits du client dans les meilleurs délais			X	X	X
	1.3.2 Etablir l'attribution des chambres en fonction des règles de l'établissement (type de chambres, étage fermé,)			X	X	X
	1.3.3 Introduire la réservation dans le système de gestion de l'établissement (manuel ou informatique PMS)			X		
	1.3.4 Confirmer la réservation au client			X	X	X

AC2 : Procéder aux opérations d'arrivée et de départ du client (check-in/check-out)

CP	CPD	1	2	3	4	5
2.1 Organiser la préparation de l'arrivée du client	2.1.1 Consulter les réservations du jour			X		
	2.1.2 Organiser l'arrivée du client (communication aux services concernés : lit d'enfant, fleurs, conformation aux handicaps, frigo, etc.)			X		
	2.1.3 Vérifier la réalisation des travaux entraînés par l'arrivée du client, d'un séminaire, d'un événement			X		
2.2 Procéder à l'enregistrement du client	2.2.1 S'exprimer en français, en anglais ou dans une autre langue étrangère dans des situations professionnelles courantes		X		X	X
	2.2.2 Vérifier avec le client la conformité de la réservation	X			X	X
	2.2.3 Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur	X			X	X
	2.2.4 Enregistrer les informations du client dans le système de l'établissement (manuel ou informatique)	X				
	2.2.5 Valider les modalités de paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)	X			X	X

2.3 Procéder à l'organisation de l'installation du client	2.3.1 Expliquer le fonctionnement des services de l'établissement inclus dans la réservation	X			X	X
	2.3.2 Proposer et vendre les services annexes suivant les recommandations de l'établissement	X			X	X
	2.3.3 Appliquer les procédures prévues pour le transport des bagages	X			X	X
	2.3.4 Faire les recommandations de confort, de manipulation des appareils (air conditionné, coffre-fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur)	X			X	X
	2.3.5 Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client	X			X	X
2.4 Réaliser le check out	2.4.1 S'assurer de la satisfaction du client			X		
	2.4.2 Etablir la note finale du client			X		
	2.4.3 S'assurer de l'exactitude de la note avec le client			X		
	2.4.4 S'assurer du paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)			X		
	2.4.5 Clôturer le dossier client dans le système de l'hôtel			X		
2.5 Fidéliser le client	2.5.1 S'assurer de la satisfaction du client					X
	2.5.2 Compléter les informations de la base de données de l'établissement (motif du séjour, coordonnées des contacts)			X		
	2.5.3 Détecter une future demande			X		
	2.5.4 Promouvoir la réservation directe auprès de l'établissement (site web, téléphone)			X		

AC3 : Procéder aux opérations d'ordre et de sécurité

CP	CPD	1	2	3	4	5
3.1 Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil	3.1.1 Vérifier l'ordre, la fluidité et la netteté de la zone d'accueil	X	X			
	3.1.2 Assurer l'entretien de la zone, le cas échéant	X	X			
3.2 Assurer la sécurité	3.2.1 Surveiller l'entrée et la sortie des clients : analyse de risques potentiels, veille d'accidents potentiels, prise en considération du contexte, grivèlerie,)	X	X		X	X
	3.2.2 Signaler les comportements inadéquats	X	X			
	3.2.3 Appliquer les procédures concernant la sécurité (incendie, vol, attaque, PIU)	X			X	X
	3.2.4 Appliquer les manœuvres d'extinction d'incendie (équipier de 1ère intervention)	X			X	X

AC4 : Accompagner le client durant son séjour

CP	CPD	1	2	3	4	5
4.1 Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)	4.1.1 Identifier les « produits touristiques » et/ou informations pratiques susceptibles de répondre aux besoins et souhaits des clients (horaires de trains, plans de la ville, adresses d'organismes officiels)		X			
	4.2 Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel		X			
4.2 Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel	4.2.1 Procéder aux réservations (location de voiture, train, taxi, restaurant)		X			
	4.2.2 Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable		X		X	X
4.3 Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel	4.3.1 Consulter régulièrement le planning des services dans le système de l'hôtel		X	X		
	4.3.2 Vérifier la bonne exécution des demandes			X		
4.4 Gérer les plaintes orales	4.4.1 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation)		X		X	X
	4.4.2 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie		X		X	X
	4.4.3 Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil		X		X	X
	4.4.4 Appliquer les procédures mises en place par l'établissement		X		X	X
	4.4.5 Signaler une situation imprévue à son supérieur		X			
	4.4.6 Vérifier que la plainte a été traitée		X			
	4.4.7 S'assurer de la satisfaction du client		X		X	X

AC5 : Clôturer l'activité de la réception en validant les documents supports

CP	CPD	1	2	3	4	5
5.1 Clôturer les encaissements du shift	5.1.1 Editer les rapports de caisse			X		
	5.1.2 Vérifier la concordance des montants des cartes de crédit avec le système de l'hôtel			X		
	5.1.3 Appliquer les procédures liées à la gestion de la caisse			X		
5.2 Vérifier et contrôler les	5.2.1 Vérifier la présence des données des différents chiffres d'affaires			X		

opérations du jour	5.2.2 Contrôler la justesse des données du système de l'hôtel par rapport aux informations reçues (facturation, segmentation)			X		
	5.2.3 Valider la clôture			X		
	5.2.4 Clôturer la journée			X		
	5.2.5 Signaler les éventuelles discordances			X		
5.3 Editer les rapports	5.3.1 Editer les différents rapports statistiques et comptables pour la direction			X		
	5.3.2 Editer le planning des chambres si besoin			X		

AC6 : Communiquer en interne

CP	CPD	1	2	3	4	5
6.1 Communiquer avec les autres départements	6.1.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel	X	X	X		
	6.1.2 Transmettre au département concerné les informations spécifiées par les clients (lit supplémentaire, repas,)	X	X	X		
	6.1.3 Transmettre au département concerné les problèmes rencontrés	X	X	X		
6.2 Communiquer lors des changements de shift	6.2.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel	X	X	X		
	6.2.2 Transmettre à ses collègues les informations concernant les affaires en cours	X	X	X		
	6.2.3 Réceptionner de ses collègues les informations concernant les affaires en cours	X		X		

AC7 : Respecter les règles professionnelles

CP	CPD	1	2	3	4	5
7.1 Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène	7.1.1 Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène	X	X	X		
7.2 Respecter les règles liées à la sécurité	7.2.1 Respecter les impositions du Code du bien-être au travail (anciennement R.G.P.T.)	X	X	X		
7.3 Respecter les recommandations liées à l'ergonomie et la manutention	7.3.1 Adopter des postures ou positions de travail appropriées	X	X	X		
	7.3.2 Organiser de façon rationnelle le poste de travail	X	X	X		

7.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement	7.4.1 Trier et évacuer les déchets suivant les règles	X	X	X		
	7.4.2 Appliquer les règles en matière de développement durable et d'environnement	X	X	X		
7.5 Respecter l'organisation et gérer son temps de travail	7.5.1 Prioriser les tâches à accomplir durant son shift	X	X	X		

Deuxième partie

Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)

UAA1	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office / check in »
-------------	---

1.1 Communiquer en français dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client en face to face et au téléphone

Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.1.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision en français, dans des situations professionnelles courantes		
Les techniques de communication orales en français appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> • la communication verbale et non-verbale • la clarté de l'expression • la formulation • la reformulation • la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire professionnel en français ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<i>C1- Communiquer en français dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client en face to face et au téléphone en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

1.1.2 Reformuler la demande initiale et demander des précisions si nécessaire		
Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> • la reformulation • le questionnement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	

1.2 Se présenter au client, le saluer et traiter la demande

Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.2.1 Adopter un comportement d'accueil (sourire, contact visuel et gestuel, règles de savoir -vivre) et prioriser celui-ci		
<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de savoir vivre • Les règles de politesse, de courtoisie • Le langage non verbal appliqué à la situation professionnelle (sourire, regard, ton, gestes...) • Les habitudes culturelles • Le type de client (touriste, affaire, familiale,...) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer : <ul style="list-style-type: none"> ○ les règles de savoir-vivre ○ les règles de politesse, de courtoisie ○ le langage non-verbal adapté à la situation professionnelle ○ la gestuelle adéquate ❖ Personnaliser l'accueil en fonction de la clientèle 	<p><i>C2-Se présenter au client, le saluer et traiter la demande en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
1.2.2 Appliquer les formules de salutations		
<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes formules de salutations adaptées à la clientèle • Les habitudes culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les formules de salutations adaptées ❖ Personnaliser l'accueil en fonction de la clientèle 	
1.2.3 Adopter une tenue vestimentaire, une hygiène corporelle et un « look » adéquats		
<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène et vestimentaires • Les éléments habituellement contenus dans un dress code 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire ❖ Respecter le dress code établi 	
1.2.4 Traiter la demande (disponibilité, type de client, avantages) avec clarté et précision en fonction du profil-client)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Les éléments types du cardex • Les types/profils clients • Les types de chambres • Les types de départements • Les types de services disponibles (facilities) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la disponibilité ❖ Utiliser les outils de communication Créer le cardex ❖ Compléter les documents Proposer une alternative 	
1.2.5 Calculer les prix en tenant compte des différents paramètres fixés par l'établissement (groupe, société, individuel, heure d'arrivée, période de l'année)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion hôtelière PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le client/la situation Appliquer les tarifs convenus ❖ Utiliser un logiciel de gestion hôtelière 	

1.2.6 Proposer des services touristiques supplémentaires aux clients dans le but de les vendre

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente • Les types de services touristiques supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sélectionner la documentation adéquate Appliquer les techniques de vente 	
---	--	--

1.3 Procéder à l'enregistrement du client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.3.1 Vérifier avec le client la conformité de la réservation		
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning des réservations • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler les détails de la réservation avec le client ❖ Vérifier l'adéquation de la réservation par rapport à la demande initiale ❖ Proposer une alternative ❖ Réclamer, si besoin, le document de réservation au client (voucher) 	<p><i>C3-Procéder à l'enregistrement du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
1.3.2 Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur		
<ul style="list-style-type: none"> • Les documents légaux relatifs à la législation hôtelière : <ul style="list-style-type: none"> ○ la fiche de police (le cas échéant) ○ la carte d'identité • Les documents internes : <ul style="list-style-type: none"> ○ la fiche client • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale P la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
1.3.3 Enregistrer les informations du client dans le système de l'établissement (manuel ou informatique)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning des réservations • Le logiciel de gestion PMS • Les éléments types du cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Enregistrer les informations du client dans le système de l'établissement (manuel ou informatique) 	
1.3.4 Valider les modalités de paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)		

<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de paiement • Les garanties financières/arrhes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valider les modalités de paiement (garantie financière/arrhes) ❖ Ouvrir le compte/débours du client 	
1.4 Procéder à l'organisation de l'installation du client		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.4.1 Expliquer le fonctionnement des services de l'établissement inclus dans la réservation		
<ul style="list-style-type: none"> • Le département Food and Beverage (F&B) • Les services susceptibles d'être proposés par l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Parking ○ Piscine ○ Wellness ○ activités sportives P activités culturelles ○ ... • Les techniques de vente • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale P la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Expliquer le fonctionnement des services de l'établissement inclus dans la réservation ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<i>C4-Procéder à l'organisation de l'installation du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
1.4.2 Proposer et vendre les services annexes suivant les recommandations de l'établissement		
<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types d'établissements • Les procédures de transport de bagages 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mettre en œuvre les procédures prévues pour le transport des bagages en fonction de l'établissement 	
1.4.3 Appliquer les procédures prévues pour le transport des bagages		
<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale P la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre- fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	

idée, d'une information		
1.4.4 Faire les recommandations de confort, de manipulation des appareils (air conditionné, coffre-fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre- fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
1.4.5 Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client		
<ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes de fonctionnement des différents accès 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client 	

1.5 Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.5.1 Vérifier l'ordre, la fluidité et la netteté de la zone d'accueil		
<ul style="list-style-type: none"> • Les départements et les services de l'hôtel • La priorité des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Examiner la zone d'accueil ❖ Appeler le service concerné en cas de problème d'ordre ou de netteté ❖ Assurer la fluidité du transit ❖ Prioriser les actions ❖ Appliquer la procédure 	<i>C5-Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
1.5.2 Assurer l'entretien de la zone, le cas échéant		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Assurer l'entretien de la zone d'accueil, le cas échéant ❖ Appeler le service concerné 	

1.6 Assurer la sécurité		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.6.1 Surveiller l'entrée et la sortie des clients : analyse de risques potentiels veille d'accidents potentiels, prise en considération du contexte, grivèlerie		

<ul style="list-style-type: none"> • Les notions d'agencement de la réception • Les techniques d'observation • Les différents risques liés aux entrées et aux sorties • Les comportements et attitudes inadéquats 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques d'observation ❖ Repérer les risques potentiels ❖ Identifier les comportements et attitudes inadéquats 	<i>C6 – Assurer la sécurité en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
---	--	---

1.6.2 Appliquer les procédures concernant la sécurité (incendie, vol, attaque, PIU)

<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la Sécurité • Les procédures relatives à la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> ○ incendie ○ vol ○ attaque ○ client malade, accidenté ○ décès... • Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	
--	---	--

1.6.3 Signaler les comportements inadéquats

<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les procédures ❖ Communiquer au service spécifique les comportements inadéquats 	
---	--	--

1.6.4 Appliquer les manœuvres d'extinction d'incendie (équipier de 1ère intervention)

<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle et les missions des équipiers de première intervention • Les règles et la conduite à suivre en cas d'incendie • Les causes et les dangers des incendies • Le triangle du feu • Les mesures de prévention • Les procédés de détection et d'extinction automatique • Le matériel de première intervention 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluer les limites d'une première intervention ❖ Déterminer les risques inhérents aux dangers liés au feu ❖ Prendre conscience de l'importance de la prévention incendie au quotidien ❖ Agir rapidement et efficacement en cas d'incendie ❖ Reconnaître les différents moyens de première intervention et les moyens d'intervention spécifiques ❖ Manipuler correctement les différents moyens de première intervention 	
---	---	--

1.7 Transmettre et réceptionner les informations dans le cadre de l'accueil

Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.7.1 Communiquer avec les autres départements		
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités spécifiées par le client 	<i>C7 – Transmettre les informations dans le cadre de l'accueil en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

1.7.2 Communiquer lors de changements de shift		
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les problèmes rencontrés lors du séjour du client 	
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication : la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec les collègues les informations des affaires en cours lors d'une fin de shift 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'organigramme des départements • les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec les collègues les informations des affaires en cours lors d'un début de shift 	

1.8 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail

Savoirs	Aptitudes	Compétences
---------	-----------	-------------

1.8.1 Respecter les impositions du Code du bien-être au travail		
	❖ Respecter les éléments transmis par le responsable hiérarchique (dans le cadre de la réglementation spécifiée dans le code du bien-être au travail)	<i>C8 – Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
1.8.2 Appliquer les règles d'ergonomie : adopter des postures ou positions de travail appropriées		
• Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention	❖ Appliquer les règles d'ergonomie : Adopter des postures ou positions de travail appropriées	
1.8.3 Trier et évacuer les déchets suivant les règles		
• La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets	❖ Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets	
1.8.4 Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle		
• Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle	❖ Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle	
1.8.5 Appliquer les règles en matière de développement durable et d'environnement		
• La réglementation en matière de développement durable et d'environnement	❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement	
1.9 Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
1.9.1 Organiser de façon rationnelle le poste de travail		

<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la gestion du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer de manière logique le poste de travail 	<i>C9 – Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
--	--	--

1.9.2 Prioriser les tâches à accomplir durant son shift		
<ul style="list-style-type: none"> • Les priorités des tâches d'un réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prioriser l'accueil et le service au client ❖ Suivre la procédure de l'établissement 	

UAA2	Accompagner, en français, le client durant son séjour
-------------	--

2.1 Communiquer en français dans le cadre de l'accompagnement
--

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.1.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision en français, dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication orales en français appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation P la reformulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire professionnel en français ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<i>C10-Communiquer en français dans le cadre de l'accompagnement en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client 	

2.2 Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales)

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.2.1 Identifier les « produits touristiques » et/ou informations pratiques susceptibles de répondre aux besoins et souhaits des clients (horaires de trains, plans de la ville, adresses d'organismes officiels)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de recherche d'information • Les lieux susceptibles d'apporter les informations : les maisons du tourisme, les offices du tourisme, les syndicats d'initiative, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rechercher les informations utiles : <ul style="list-style-type: none"> ○ infrastructures touristiques, sportives, commerciales et culturelles de la région ○ structures touristiques P moyens de locomotion P animations culturelles ❖ Se constituer un carnet d'adresses utiles en lien avec les « produits touristiques » et/ou informations pratiques ❖ Consulter les banques de données utiles 	<i>C11- Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoines et ressources régionales) en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

2.3 Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.3.1 Consulter régulièrement le planning des services et vérifier la bonne exécution des demandes		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS • Le département Food and Beverage (F&B) et services de l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ parking ○ housekeeping ○ service technique ... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consulter les plannings ❖ Se renseigner sur la faisabilité des demandes 	<p><i>C12-Assurer le suivi des demandes des clients au sein de l'hôtel en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

2.4 Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.4.1 Procéder aux réservations (location de voiture, train, taxi, restaurant)		
<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des TIC écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Utiliser les outils de communication ❖ Se constituer un carnet d'adresses utiles en lien avec les locations de voiture, train, taxi, restaurant, et/ou informations pratiques ❖ Consulter les banques de données utiles ❖ Procéder aux réservations de taxis et de restaurant ❖ Donner des informations sur les horaires de train, les locations de voiture, ... ❖ Actualiser la documentation mise à disposition 	<p><i>C13- Assurer le suivi des demandes clients en dehors de l'hôtel en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

2.4.2 Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable

<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils clients • L'écoute active, 'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Répertorier les solutions alternatives Prendre en compte le profil client ❖ Proposer une solution ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
---	---	--

2.5 Gérer les plaintes orales

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.5.1 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation)		
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler la plainte ❖ Identifier les éléments de la situation ❖ Mettre le client dans une situation de confiance ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<i>C14- Gérer les plaintes orales en autonomie de décision lors de la résolution de problème concret dans des situations inédites</i>

2.5.2 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie

<ul style="list-style-type: none"> • Les qualités professionnelles du réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Être à l'écoute du client ❖ Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie 	<i>C14.1-Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
---	---	---

2.5.3 Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil

<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils • Les types de contextes • La gestion des relations conflictuelles L'écoute active • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Entretenir avec les clients des relations favorables et professionnelles rendre en compte le profil client ❖ Prévenir l'agressivité du client ❖ Obtenir un changement de comportement ❖ Gérer l'agressivité du client ❖ Analyser le contexte ❖ Sélectionner la stratégie de résolution de conflit en fonction du contexte ❖ Adapter sa communication en fonction des paramètres ❖ Gérer le conflit ❖ Maîtriser la situation en toute discrétion ❖ Evaluer le moment où passer la main à la hiérarchie 	
--	---	--

2.5.4 Appliquer les procédures mises en place par l'établissement

<ul style="list-style-type: none"> • Le cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encoder la plainte dans le cardex ❖ Traiter la plainte ❖ Appliquer les procédures mises en place par l'établissement 	
---	--	--

2.5.5 Signaler une situation imprévue à son supérieur

<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme de l'établissement • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information • Les limites des compétences du réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Transférer l'information à la hiérarchie à l'aide de l'outil adéquat 'exprimer avec clarté ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
---	---	--

2.5.6 Vérifier que la plainte a été traitée

<ul style="list-style-type: none"> • La communication (verbale et non verbale) • Les éléments types du cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'assurer auprès des départements concernés que la plainte a été gérée ❖ Encoder le résultat 	
---	---	--

2.5.7 S'assurer de la satisfaction du client

<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	--	--

2.6 Transmettre et réceptionner les informations dans le cadre de l'accompagnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.6.1 Communiquer avec les autres départements		
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	<i>C15- Transmettre et réceptionner les informations dans le cadre de l'accompagnement en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités spécifiées par le client 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les problèmes rencontrés lors du séjour du client 	

2.6.2 Communiquer lors des changements de shift		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information ○ l'organigramme des départements ○ les outils de communication verbale, informatisée ou écrite ○ le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec les collègues les informations des affaires en cours lors d'une fin de shift 	

2.7 Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.7.1 Vérifier l'ordre, la fluidité et la netteté de la zone d'accueil		
<ul style="list-style-type: none"> • Les départements et les services de l'hôtel • La priorité des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Examiner la zone d'accueil ❖ Appeler le service concerné en cas de problème d'ordre ou de netteté ❖ Assurer la fluidité du transit ❖ Prioriser les actions ❖ Appliquer la procédure 	<i>C16-Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

2.7.2 Assurer l'entretien de la zone, le cas échéant		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Assurer l'entretien de la zone d'accueil, le cas échéant ❖ Appeler le service concerné 	

2.8 Assurer la sécurité		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.8.1 Signaler les comportements inadéquats		

<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les procédures ❖ Communiquer au service spécifique les comportements inadéquats 	<i>C17- Assurer la sécurité en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
---	--	---

2.8.2 Surveiller l'entrée et la sortie des clients : analyse de risques potentiels, veille d'accidents potentiels, prise en considération du contexte, grivèlerie)

<ul style="list-style-type: none"> • Les notions d'agencement de la réception • Les techniques d'observation • Les différents risques liés aux entrées et aux sorties • Les comportements et attitudes inadéquats 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques d'observation ❖ Repérer les risques potentiels ❖ Identifier les comportements et attitudes inadéquats 	
---	--	--

2.8.3 Signaler les comportements inadéquats

<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les procédures ❖ Communiquer au service spécifique les comportements inadéquats 	
---	--	--

2.9 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.9.1 Respecter les impositions du Code du bien-être au travail		
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les éléments transmis par le responsable hiérarchique (dans le cadre de la réglementation spécifiée dans le code du bien-être au travail 	<i>C8 – Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail en autonomie de décision lors d'applications</i>

		<i>complexes dans des situations similaires</i>
--	--	---

2.9.2 Appliquer les règles d'ergonomie : adopter des postures ou positions de travail appropriées

<ul style="list-style-type: none"> Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles d'ergonomie : Adopter des postures ou positions de travail appropriées 	
--	---	--

2.9.3 Trier et évacuer les déchets suivant les règles

<ul style="list-style-type: none"> La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets 	
--	---	--

2.9.4 Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle

<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle 	
---	--	--

2.9.5 Appliquer les règles en matière de développement durable et d'environnement

<ul style="list-style-type: none"> La réglementation en matière de développement durable et d'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement 	
--	--	--

2.10 Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches

Savoirs	Aptitudes	Compétences
2.10.1 Organiser de façon rationnelle le poste de travail		
<ul style="list-style-type: none"> L'organisation et la gestion du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer de manière logique le poste de travail 	<i>C9 – Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches en autonomie de décision</i>

		<i>lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
--	--	---

2.10.2 Prioriser les tâches à accomplir durant son shift		
<ul style="list-style-type: none"> • Les priorités des tâches d'un réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prioriser l'accueil et le service au client ❖ Suivre la procédure de l'établissement 	

UAA3	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français
-------------	--

3.1 Communiquer en français dans le cadre du check out et de la fidélisation du client		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.1.1 S'exprimer oralement en français avec clarté et précision afin de s'assurer de la satisfaction du client		
<ul style="list-style-type: none"> • La fiche type d'enquête de satisfaction L'organigramme des départements L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Appliquer la procédure d'enquête de satisfaction ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<p><i>C18- Communiquer en français dans le cadre du check out et de la fidélisation du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

3.2 Communiquer par écrit en français dans le cadre de la gestion des demandes du client		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.1.2 Communiquer par écrit en français dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire professionnel • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes • Les techniques de communication orales et écrites en français appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la reformulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire professionnel en français ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles 	<p><i>C19- Communiquer en français dans le cadre de la gestion des demandes du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

3.3 Répondre aux demandes du client via les TIC		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.3.1 Traiter la demande (disponibilité, type de client, avantages) avec clarté et précision en fonction du profil-client		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication Les éléments types du cardex Les types/profils clients • Les types de chambres Les types de départements • Les types de services disponibles (facilities) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la disponibilité ❖ Utiliser les outils de communication ❖ Créer le cardex ❖ Compléter les documents Proposer une alternative 	<i>C20- Répondre aux demandes du client via les TIC en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.3.2 Calculer les prix en tenant compte des différents paramètres fixés par l'établissement (groupe, société, individuel, heure d'arrivée, période de l'année)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion hôtelière PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le client/la situation ❖ Appliquer les tarifs convenus ❖ Utiliser un logiciel de gestion hôtelière 	
3.3.3 Relayer les demandes hors du cadre fixé à son supérieur si nécessaire		
<ul style="list-style-type: none"> • Les modes de communication et de transmission des informations à son supérieur : oralement, par écrit, à l'aide de l'outil informatique • L'organigramme type de structure d'un établissement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les demandes dépassant son champ d'intervention/compétences ❖ Relayer la demande à son supérieur 	
3.3.4 Proposer des services touristiques supplémentaires aux clients dans le but de les vendre		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente • Les types de services touristiques supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sélectionner la documentation adéquate ❖ Appliquer les techniques de vente 	
3.4 Traiter la réservation		
Savoirs	Aptitudes	Compétences

3.4.1 Répondre en français aux souhaits du client dans les meilleurs délais		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Le logiciel de gestion PMS • Les techniques de rédaction de messages en français, en anglais et dans une autre langue étrangère • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Agir rapidement ❖ Proposer une alternative en français, en anglais et dans une autre langue étrangère ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèle 	<i>C21- Traiter la réservation (en français) en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.4.2 Etablir l'attribution des chambres en fonction des règles de l'établissement (type de chambres, étage fermé)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS • Le tableau des attributions de chambres 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de l'établissement concernant l'attribution des chambres ❖ Appliquer la procédure en cas d'overbooking 	

3.4.3 Introduire la réservation dans le système de gestion de l'établissement (manuel ou informatique PMS)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS • Le tableau des réservations 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encoder la réservation dans le système de l'établissement 	

3.4.4 Confirmer la réservation au client		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Le logiciel de gestion PMS • Les techniques de rédaction de messages • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles 	

3.5 Organiser la préparation de l'arrivée du client		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.5.1 Consulter les réservations du jour		

<ul style="list-style-type: none"> • Le planning des réservations • Le logiciel de gestion PMS • Les éléments types du cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consulter les réservations du jour 	<i>C22- Organiser la préparation de l'arrivée du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
--	--	---

3.5.2 Organiser l'arrivée du client (communication aux services concernés : lit d'enfant, fleurs, conformation aux handicaps, frigo, etc)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite Le planning des réservations • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les types de clientèle ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités des arrivées ❖ Préparer les arrivées (check-in) 	

3.5.3 Vérifier la réalisation des travaux entraînés par l'arrivée du client, d'un séminaire, d'un événement		
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite Le planning des réservations • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consulter les départements ou les services concernés pour la confirmation des travaux programmés 	

3.6 Assurer le suivi administratif des demandes clients au sein de l'hôtel		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.6.1 Consulter régulièrement le planning des services dans le système de l'hôtel		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS • Le département Food and Beverage (F&B) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consulter les plannings ❖ Se renseigner sur la faisabilité des demandes 	<i>C23- Assurer le suivi administratif des demandes</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Les services de l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ parking ○ housekeeping ○ service technique ... • L'écoute active • Le département Food and Beverage (F&B) • Les services de l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ parking ○ housekeeping ○ service technique ... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'assurer auprès des départements concernés de l'exécution des demandes ❖ Assurer les procédures de l'établissement en cas de délogement ❖ S'informer auprès du client de la satisfaction de sa demande 	<i>clients au sein de l'hôtel en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
---	---	---

3.7 Réaliser le check out et fidéliser le client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.7.1 S'assurer de la satisfaction du client		
<ul style="list-style-type: none"> • La fiche type d'enquête de satisfaction L'organigramme des départements • L'écoute active L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Appliquer la procédure d'enquête de satisfaction ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<i>C24- Réaliser le check out et fidéliser le client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.7.2 Etablir la note finale du client		
<ul style="list-style-type: none"> • Les services concernés • Les documents liés à la note Le logiciel de gestion PMS • La notion de taxes de séjour (réglementation communale) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Collationner les notes liées au séjour ❖ Etablir la note finale du client 	

3.7.3 S'assurer de l'exactitude de la note avec le client
--

<ul style="list-style-type: none"> • Ecoute active • Empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la note avec le client ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	--	--

3.7.4 S'assurer du paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)

<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens de paiement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'assurer du paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité) 	
--	---	--

3.7.5 Clôturer (motif du séjour, coordonnées des contacts) et archiver le dossier client dans le système de l'hôtel

<ul style="list-style-type: none"> • les éléments types du cardex • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fermer la chambre ❖ Récupérer la carte, la clé de la chambre ❖ Effectuer la mise à jour du cardex 	
--	---	--

3.7.6 Compléter les informations de la base de données de l'établissement (motif du séjour, coordonnées des contacts)

<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Effectuer la mise à jour du cardex du client ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles 	
--	--	--

3.7.7 Détecter une future demande

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente (carte de fidélité, questionnaire) • L'écoute active • Les notions d'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Interroger le client sur un futur séjour éventuel ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 		
--	--	--

3.7.8 Promouvoir la réservation directe auprès de l'établissement (site web, téléphone)

<ul style="list-style-type: none"> Le système de fidélité (cartes, ...) Les techniques de vente L'écoute active Les notions d'empathie Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> la communication verbale et non-verbale P la clarté de l'expression la formulation La transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Inciter la réservation directe en présentant les avantages ❖ Expliquer la procédure ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	---	--

3.8 Clôturer les encaissements du shift

Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.8.1 Editer les rapports de caisse		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS dans sa partie « facturation / caisse » Les éléments du rapport de caisse 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Etablir l'état de la caisse (récapitulatif journalier et lors de chaque changement d'équipe) ❖ Vérifier l'état de la caisse (récapitulatif journalier) ❖ Récapituler la situation de l'activité journalière ❖ Appliquer les procédures spécifiques ❖ Transmettre les informations au collègue 	<i>C25- Clôturer les encaissements du shift en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.8.2 Vérifier la concordance des montants des cartes de crédit avec le système de l'hôtel

<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS Les encaissements par cartes de crédit 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la concordance des montants des cartes de crédit avec le système de l'hôtel 	
--	--	--

3.8.3 Appliquer les procédures liées à la gestion de la caisse		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS dans sa partie « facturation / caisse » Les notions de comptabilité liées à la gestion d'une caisse 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les procédures liées à la gestion de la caisse 	

3.9 Vérifier et contrôler les opérations du jour		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.9.1 Vérifier la présence des données des différents chiffres d'affaires		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la présence des données concernant les ventes journalières réalisées dans chaque secteur d'activité 	<i>C26- Vérifier et contrôler les opérations du jour en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.9.2 Contrôler la justesse des données du système de l'hôtel par rapport aux informations reçues (facturation, segmentation)		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS dans sa partie « facturation / caisse » 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la justesse des différentes données 	

3.9.3 Valider la clôture		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valider la clôture des comptes clients 	

3.9.4 Clôturer la journée		
<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Clôturer la journée réparer les facturations 	

3.9.5 Signaler les éventuelles discordances		
<ul style="list-style-type: none"> Les moyens de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Signaler les éventuelles discordances 	

3.10 Editer les rapports

Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.10.1 Editer les différents rapports statistiques et comptables pour la direction		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel PMS • Les éléments de comptabilités • Les ressources et statistiques internes : occupation des chambres, mouvements des jours à venir, cumul du mois, • Les tâches spécifiques du réceptionniste de nuit 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Editer les statistiques internes ❖ Editer les statistiques imposées par l'administration ❖ Transférer le rapport pour la direction/supérieur/service comptabilité 	<i>C27- Editer les rapports en autonomie de décision lors d'applications complexes en autonomie de décision lors dans des situations similaires dans des situations similaires</i>

3.10.2 Editer le planning des chambres si besoin

<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS dans sa partie « planning » • L'utilisation de planning, tableaux, fiches d'organisation • Les statistiques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrôler en temps réel les capacités et les tarifs 	
---	---	--

3.11 Transmettre et réceptionner les informations dans le cadre des actes techniques

Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.11.1 Communiquer avec les autres départements		
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments types du cardex • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS • • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite e logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités spécifiées par le client ❖ Communiquer aux départements concernés les problèmes rencontrés lors du séjour du client 	<i>C28- Transmettre et réceptionner les informations dans le cadre des actes techniques en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.11.2 Communiquer lors des changements de shift		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite • Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec les collègues les informations des affaires en cours lors d'une fin de shift 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'organigramme des départements • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec les collègues les informations des affaires en cours lors d'un début de shift 	

3.12 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.12.1 Respecter les impositions du Code du bien-être au travail		
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les éléments transmis par le responsable hiérarchique (dans le cadre de la réglementation spécifiée dans le code du bien-être au travail) 	<i>C8 – Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du Code du bien-être au travail en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

3.12.2 Appliquer les règles d'ergonomie : adopter des postures ou positions de travail appropriées		
• Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention	❖ Appliquer les règles d'ergonomie : adopter des postures ou positions de travail appropriées	
3.12.3 Trier et évacuer les déchets suivant les règles		
• La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets	❖ Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets	
3.12.4 Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle		
• Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire ...) et professionnelle	❖ Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle	
3.12.5 Appliquer les règles en matière de développement durable et d'environnement		
• La réglementation en matière de développement durable et d'environnement	❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement	
3.13 Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
3.13.1 Organiser de façon rationnelle le poste de travail		
• L'organisation et la gestion du poste de travail	❖ Agencer de manière logique le poste de travail	<i>C9 – Organiser son poste de travail et prioriser ses tâches en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.13.2 Prioriser les tâches à accomplir durant son shift		
• Les priorités des tâches d'un réceptionniste	❖ Prioriser l'accueil et le service au client ❖ Suivre la procédure de l'établissement	

UAA4

Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out

4.1 Communiquer en anglais dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client en face to face et au téléphone

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.1.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision en anglais dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 1 c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'installation du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 1, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation, ○ préparation de l'installation du client, ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 	<p><i>C29-Communiquer en anglais dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client face to face au téléphone en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

	<p>du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant 	
--	---	--

4.1.2 Appliquer les formules de salutations		
<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes formules de salutations adaptées à la clientèle • Les habitudes culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les formules de salutations adaptées ❖ Personnaliser l'accueil en fonction de la clientèle 	

4.1.3 Traiter la demande (disponibilité, type de client, avantages) avec clarté et précision en fonction du profil-client)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Les éléments types du cardex • Les types/profils clients • Les types de chambres • Les types de départements • Les types de services disponibles (facilities) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la disponibilité ❖ Utiliser les outils de communication ❖ Créer le cardex ❖ Compléter les documents ❖ Proposer une alternative 	

4.1.4 Calculer les prix en tenant compte des différents paramètres fixés par l'établissement (groupe, société, individuel, heure d'arrivée, période de l'année)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion hôtelière PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le client/la situation ❖ Appliquer les tarifs convenus ❖ Utiliser un logiciel de gestion hôtelière 	

4.1.5 Proposer des services touristiques supplémentaires aux clients dans le but de les vendre		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente • Les types de services touristiques supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sélectionner la documentation adéquate ❖ Appliquer les techniques de vente 	
---	---	--

4.1.6 Vérifier avec le client la conformité de la réservation

<ul style="list-style-type: none"> • Le planning des réservations Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler les détails de la réservation avec le client ❖ Vérifier l'adéquation de la réservation par rapport à la demande initiale ❖ Proposer une alternative ❖ Réclamer, si besoin, le document de réservation au client (voucher) 	
---	---	--

4.1.7 Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur

<ul style="list-style-type: none"> • Les documents légaux relatifs à la législation hôtelière : <ul style="list-style-type: none"> ○ la fiche de police (le cas échéant) ○ la carte d'identité • Les documents internes : la fiche client • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	--	--

4.1.8 Valider les modalités de paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)

<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de paiement • Les garanties financières/arrhes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valider les modalités de paiement (garantie financière/arrhes) ❖ Ouvrir le compte/débours du client 	
---	--	--

4.1.9 Expliquer le fonctionnement des services de l'établissement inclus dans la réservation

<ul style="list-style-type: none"> • Le département Food and Beverage (F&B) • Les services susceptibles d'être proposés par l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ parking ○ piscine ○ wellness ○ activités sportives ○ activités culturelles ○ ... • Les techniques de vente • L'écoute active L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais (idem 231) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proposer et vendre les services internes et externes suivant les recommandations de l'établissement ❖ Appliquer les techniques de vente ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	---	--

4.1.10 Proposer et vendre des services annexes suivant les recommandations de l'établissement

<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types d'établissements • Les procédures de transport de bagages 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mettre en œuvre les procédures prévues pour le transport des bagages en fonction de l'établissement 	
---	---	--

4.1.11 Appliquer les procédures pour le transport des bagages

<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais (idem 231) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre- fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
--	---	--

4.1.12 Faire les recommandations de confort, de manipulation des appareils (air conditionné, coffre-fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur)

<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : demandes du client relatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ au fonctionnement des services de l'établissement ○ au transport des bagages ○ au vocabulaire lié à la vente des services annexes, au paiement ○ aux recommandations de confort, d'accès • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : enregistrement du client (rôles sociaux) demandes du client relatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ au fonctionnement des services de l'établissement ○ au transport des bagages ○ au vocabulaire lié à la vente des services annexes, au paiement ○ aux recommandations de confort, d'accès 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre-fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u> Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les</p>	
--	---	--

	messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant	
--	--	--

4.1.13 Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client

• Les systèmes de fonctionnement des différents accès	❖ Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client	
---	--	--

4.2 Communiquer en anglais dans le cadre de l'accompagnement durant le séjour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.2.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision en anglais dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : <ul style="list-style-type: none"> x Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation x Les moyens linguistiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ▪ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ▪ demandes du client relatives : à la réservation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client en anglais ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre 	<p><i>C30- Communiquer en anglais dans le cadre de l'accompagnement durant le séjour en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

	<p>européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <p>Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant</p>	
--	--	--

4.2.2 Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable		
<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils clients • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ demandes du client relatives à la réservation en dehors de l'hôtel ○ Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Répertorier les solutions alternatives ❖ Prendre en compte le profil client ❖ Proposer une solution ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire 	

<p>dans des situations prévisibles, c.-à-d. :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demandes du client relatives à la réservation en dehors de l'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant 	
--	--	--

4.2.3 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation)		
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler la plainte ❖ Identifier les éléments de la situation ❖ Mettre le client dans une situation de confiance ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	<p><i>C30.1-Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant 	
---	---	--

4.2.4 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie

<ul style="list-style-type: none"> • Les qualités professionnelles du réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Être à l'écoute du client ❖ Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie 	
---	---	--

4.2.5 Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil

<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils • Les types de contextes • La gestion des relations conflictuelles • L'écoute active 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Entretenir avec les clients des relations favorables et professionnelles rendre en compte le profil client ❖ Prévenir l'agressivité du client 	<p><i>C30.2-Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil en autonomie de décision lors</i></p>
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Obtenir un changement de comportement ❖ Gérer l'agressivité du client ❖ Analyser le contexte ❖ Sélectionner la stratégie de résolution de conflit en fonction du contexte ❖ Adapter sa communication en fonction des paramètres ❖ Gérer le conflit ❖ Maîtriser la situation en toute discrétion ❖ Evaluer le moment où passer la main à la hiérarchie ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – 	<p><i>de résolution de problème concret dans des situations inédites</i></p>
--	--	--

	<p>cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <p>Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant</p>	
--	---	--

4.2.6 Appliquer les procédures mises en place par l'établissement

<ul style="list-style-type: none"> • Le cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encoder la plainte dans le cardex ❖ Traiter la plainte ❖ Appliquer les procédures mises en place par l'établissement 	<p><i>C30.3-Appliquer les procédures mises en place par l'établissement en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>
---	--	--

4.2.7 S'assurer de la satisfaction du client

<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	<p><i>C30.4-S'assurer de la satisfaction du client en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant 	
---	---	--

4.2.8 Surveiller l'entrée et la sortie des clients : analyse de risques potentiels, veille d'accidents potentiels, prise en considération du contexte, grivèlerie

<ul style="list-style-type: none"> • Les notions d'agencement de la réception • Les techniques d'observation • Les différents risques liés aux entrées et aux sorties • Les comportements et attitudes inadéquats 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques d'observation ❖ Repérer les risques potentiels ❖ Identifier les comportements et attitudes inadéquats 	
---	--	--

4.2.9 Appliquer les procédures concernant la sécurité (incendie, vol, attaque, PIU)

<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la sécurité • Les procédures relatives à la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> ○ incendie 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ vol ○ attaque ○ client malade, accidenté ○ décès... <ul style="list-style-type: none"> • Le plan interne d'urgence type 		
---	--	--

4.2.10 Appliquer les manœuvres d'extinction d'incendie (équipier de 1ère intervention)

<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle et les missions des équipiers de première intervention • Les règles et la conduite à suivre en cas d'incendie • Les causes et les dangers des incendies • Le triangle du feu • Les mesures de prévention • Les procédés de détection et d'extinction automatique • Le matériel de première intervention 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluer les limites d'une première intervention ❖ Déterminer les risques inhérents aux dangers liés au feu ❖ Prendre conscience de l'importance de la prévention incendie au quotidien ❖ Agir rapidement et efficacement en cas d'incendie ❖ Reconnaître les différents moyens de première intervention et les moyens d'intervention spécifiques ❖ Manipuler correctement les différents moyens de première intervention 	
---	---	--

4.3 Communiquer en anglais dans le cadre de la fidélisation du client et du check out

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.3.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision, en anglais dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client en anglais ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles 	<p><i>C31- Communiquer en anglais dans le cadre de la fidélisation du client et du check out en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation 	<p>– cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <p>Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant</p>	
---	--	--

4.4 Traiter la réservation

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.4.1 Répondre en anglais aux souhaits du client dans les meilleurs délais		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Le logiciel de gestion PMS • Les techniques de rédaction de messages en français, en anglais et dans une autre langue étrangère • Les modèles types de courrier avec banque de 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Agir rapidement ❖ Proposer une alternative en français, en anglais et dans une autre langue étrangère ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, 	<p><i>C32- Traiter la réservation (en anglais) en autonomie de décision lors d'applications complexes</i></p>

paragraphes	propositions de séjours, confirmation) sur base de modèle	<i>dans des situations similaires</i>
-------------	---	---------------------------------------

4.4.2 Etablir l'attribution des chambres en fonction des règles de l'établissement (type de chambres, étage fermé)

<ul style="list-style-type: none"> Le logiciel de gestion PMS Le tableau des attributions de chambres 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de l'établissement concernant l'attribution des chambres ❖ Appliquer la procédure en cas d'overbooking 	
---	--	--

4.4.3 Confirmer la réservation au client

<ul style="list-style-type: none"> Les outils de communication Le logiciel de gestion PMS Les techniques de rédaction de messages en anglais Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur en anglais ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles 	
--	--	--

4.5 Communiquer par écrit en anglais dans le cadre de la gestion des demandes du client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.5.1 S'exprimer par écrit, avec clarté et précision, en anglais dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire professionnel Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes Les techniques de communication orales et écrites en anglais appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> la communication verbale et non-verbale la clarté de l'expression la formulation la reformulation la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire professionnel en anglais ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et 	<i>C33- Communiquer par écrit en anglais dans le cadre de la gestion des demandes du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé1, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement 	<p>« schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <p><u>Aptitude à la compréhension orale (B1+)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détails, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant <p><u>En expression écrite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Peut écrire des textes articulés simplement sur une gamme de sujets variés dans son domaine en liant une série d'éléments isolés, ponctuels, (discrets) en une séquence linéaire ❖ Peut comprendre la description d'évènements, de sentiments et de souhaits suffisamment bien pour entretenir une correspondance régulière avec un correspondant ami-cf. rubrique « production écrite/comprendre la correspondance » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) 	
---	---	--

UAA5

Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out

5.1 Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client en face to face et au téléphone

Savoirs	Aptitudes	Compétences
5.1.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision dans une autre langue étrangère dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 1 c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'installation du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 1, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'installation du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 	<p><i>C34- Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de l'accueil et répondre aux demandes du client en face to face et au téléphone en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire professionnel • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes • Les techniques de communication orales et écrites dans une autre langue étrangère appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale p la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la reformulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé1, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation 	<p>du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire professionnel dans une autre langue étrangère ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement 		
---	--	--

5.1.2 Appliquer les formules de salutations

<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes formules de salutations adaptées à la clientèle Les habitudes culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les formules de salutations adaptées ❖ Personnaliser l'accueil en fonction de la clientèle 	
---	---	--

5.1.3 Traiter la demande (disponibilité, type de client, avantages) avec clarté et précision en fonction du profil-client)

<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication • Les éléments types du cardex • Les types/profils clients • Les types de chambres • Les types de départements • Les types de services disponibles (facilities) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la disponibilité ❖ Utiliser les outils de communication ❖ Créer le cardex ❖ Compléter les documents ❖ Proposer une alternative 	
--	---	--

5.1.4 Calculer les prix en tenant compte des différents paramètres fixés par l'établissement (groupe, société, individuel, heure d'arrivée, période de l'année)

<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion hôtelière PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le client/la situation ❖ Appliquer les tarifs convenus ❖ Utiliser un logiciel de gestion hôtelière 	
--	---	--

5.1.5 Proposer des services touristiques supplémentaires aux clients dans le but de les vendre

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de vente • Les types de services touristiques supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sélectionner la documentation adéquate ❖ Appliquer les techniques de vente 	
---	---	--

5.1.6 Vérifier avec le client la conformité de la réservation

<ul style="list-style-type: none"> • Le planning des réservations Le logiciel de gestion PMS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler les détails de la réservation avec le client ❖ Vérifier l'adéquation de la réservation par rapport à la demande initiale ❖ Proposer une alternative 	
---	--	--

	❖ Réclamer, si besoin, le document de réservation au client (voucher)	
--	---	--

5.1.7 Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur

<ul style="list-style-type: none"> • Les documents légaux relatifs à la législation hôtelière : <ul style="list-style-type: none"> ○ la fiche de police (le cas échéant) ○ la carte d'identité • Les documents internes : la fiche client • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire remplir et vérifier les documents légaux/internes prévus conformément à la législation hôtelière en vigueur ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
---	--	--

5.1.8 Valider les modalités de paiement (carte de crédit, prépaiement, facturation, gratuité)

<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de paiement • Les garanties financières/arrhes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valider les modalités de paiement (garantie financière/arrhes) ❖ Ouvrir le compte/débours du client 	
---	--	--

5.1.9 Expliquer le fonctionnement des services de l'établissement inclus dans la réservation

<ul style="list-style-type: none"> • Le département Food and Beverage (F&B) • Les services susceptibles d'être proposés par l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> ○ parking ○ piscine ○ wellness ○ activités sportives ○ activités culturelles ○ ... • Les techniques de vente • L'écoute active L'empathie de base 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proposer et vendre les services internes et externes suivant les recommandations de l'établissement ❖ Appliquer les techniques de vente ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue étrangère (idem 231) 		
--	--	--

5.1.10 Proposer et vendre des services annexes suivant les recommandations de l'établissement

<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types d'établissements • Les procédures de transport de bagages 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mettre en œuvre les procédures prévues pour le transport des bagages en fonction de l'établissement 	
---	---	--

5.1.11 Appliquer les procédures pour le transport des bagages

<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue étrangère (idem 231) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre- fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	
---	---	--

5.1.12 Faire les recommandations de confort, de manipulation des appareils (air conditionné, coffre-fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur)

<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'équipements • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le client des équipements mis à sa disposition (air conditionné, coffre- fort, serrure-clé, internet wifi code, ascenseur...) ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie 	
--	--	--

<p style="text-align: center;">étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : demandes du client relatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ au fonctionnement des services de l'établissement ○ au transport des bagages ○ au vocabulaire lié à la vente des services annexes, au paiement ○ aux recommandations de confort, d'accès • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : enregistrement du client (rôles sociaux) demandes du client relatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ au fonctionnement des services de l'établissement ○ au transport des bagages ○ au vocabulaire lié à la vente des services annexes, au paiement ○ aux recommandations de confort, d'accès 	<p>quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
--	---	--

5.1.13 Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client

<ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes de fonctionnement des différents accès 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donner la carte d'accès, la clé ou le code au client 	
---	--	--

5.2 Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de l'accompagnement durant le séjour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.2.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision en anglais dans des situations professionnelles courantes		

<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client dans une autre langue étrangère • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation • Les moyens linguistiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ▪ enregistrement du client (rôles sociaux, documents légaux) ▪ demandes du client relatives : à la réservation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser le vocabulaire des situations professionnelles courantes liées à l'enregistrement du client en anglais ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	<p><i>C35- Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de l'accompagnement durant le séjour en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
--	---	---

5.2.2 Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable		
<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils clients • L'écoute active • L'empathie de base • Les techniques de communication : 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Répertorier les solutions alternatives ❖ Prendre en compte le profil client pour poser une solution ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information en anglais • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ demandes du client relatives à la réservation en dehors de l'hôtel ○ Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ▪ demandes du client relatives à la réservation en dehors de l'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
---	---	--

5.2.3 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation)		
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler la plainte ❖ Identifier les éléments de la situation ❖ Mettre le client dans une situation de confiance ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur 	<p><i>C35.1-Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en autonomie de décision lors de résolution d'un problème</i></p>

<p>idée, d'une information dans une autre langue étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	<p><i>concret dans des situations inédites</i></p>
---	---	--

5.2.4 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie

<ul style="list-style-type: none"> • Les qualités professionnelles du réceptionniste 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Être à l'écoute du client ❖ Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie 	
---	---	--

52.5 Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil

<ul style="list-style-type: none"> • Les types de profils Les types de contextes • La gestion des relations conflictuelles • L'écoute active • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue étrangère • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Entretenir avec les clients des relations favorables et professionnelles rendre en compte le profil client ❖ Prévenir l'agressivité du client ❖ Obtenir un changement de comportement ❖ Gérer l'agressivité du client ❖ Analyser le contexte ❖ Sélectionner la stratégie de résolution de conflit en fonction du contexte ❖ Adapter sa communication en fonction des paramètres ❖ Gérer le conflit ❖ Maîtriser la situation en toute discrétion ❖ Evaluer le moment où passer la main à la hiérarchie ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une 	<p><i>C35.2-Gérer la relation avec le client en fonction du contexte et de son profil en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>
---	---	--

	<p>tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
--	--	--

5.2.6 Appliquer les procédures mises en place par l'établissement

<ul style="list-style-type: none"> • Le cardex 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encoder la plainte dans le cardex ❖ Traiter la plainte ❖ Appliquer les procédures mises en place par l'établissement 	<p><i>C35.3-Appliquer les procédures mises en place par l'établissement en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>
---	--	--

5.2.7 S'assurer de la satisfaction du client

<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une autre langue étrangère • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles 	<p><i>C35.4-S'assurer de la satisfaction du client en autonomie de décision lors de résolution d'un problème concret dans des situations inédites</i></p>
---	--	---

<p>(étendue B1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement 	<p>– cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
---	--	--

5.2.8 Surveiller l'entrée et la sortie des clients : analyse de risques potentiels, veille d'accidents potentiels, prise en considération du contexte, grivèlerie

<ul style="list-style-type: none"> • Les notions d'agencement de la réception • Les techniques d'observation • Les différents risques liés aux entrées et aux sorties • Les comportements et attitudes inadéquats 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques d'observation ❖ Repérer les risques potentiels ❖ Identifier les comportements et attitudes inadéquats 	
---	--	--

5.2.9 Appliquer les procédures concernant la sécurité (incendie, vol, attaque, PIU)

<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la sécurité • Les procédures relatives à la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> ○ incendie ○ vol ○ attaque ○ client malade, accidenté ○ décès... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Le plan interne d'urgence type 		
--	--	--

5.2.10 Appliquer les manœuvres d'extinction d'incendie (équipier de 1ère intervention)

<ul style="list-style-type: none"> Le rôle et les missions des équipiers de première intervention Les règles et la conduite à suivre en cas d'incendie Les causes et les dangers des incendies e triangle du feu Les mesures de prévention Les procédés de détection et d'extinction automatique Le matériel de première intervention 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluer les limites d'une première intervention ❖ Déterminer les risques inhérents aux dangers liés au feu ❖ Prendre conscience de l'importance de la prévention incendie au quotidien ❖ Agir rapidement et efficacement en cas d'incendie ❖ Reconnaître les différents moyens de première intervention et les moyens d'intervention spécifiques ❖ Manipuler correctement les différents moyens de première intervention 	
---	---	--

5.3 Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de la fidélisation du client et du check out

Savoirs	Aptitudes	Compétences
5.3.1 S'exprimer oralement, avec clarté et précision, dans une autre langue étrangère dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> La fiche type d'enquête de satisfaction L'organigramme des départements L'écoute active L'empathie de base Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> la communication verbale et non-verbale la clarté de l'expression la formulation la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Appliquer la procédure d'enquête de satisfaction ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et 	<p><i>C36- Communiquer dans une autre langue étrangère dans le cadre de la fidélisation du client et du check out en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 2, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ satisfaction du client ○ fidélisation du client ○ vocabulaire lié à la réservation en direct • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ satisfaction du client ○ fidélisation du client ○ vocabulaire lié à la réservation en direct 	<p>« schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou ○ recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active L'empathie de base • Les techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information dans une langue étrangère • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'Activité clé 4, c.-à-d.: gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement • Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'inquiéter de la satisfaction du client ❖ Relayer au supérieur les doléances/ la satisfaction éventuelles ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) <ul style="list-style-type: none"> • Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle 	

<p>« schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : gestion de plaintes au niveau de l'enregistrement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) • S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) 	
--	---	--

5.4 Traiter la réservation

Savoirs	Aptitudes	Compétences
5.4.1 Répondre dans une autre langue étrangère aux souhaits du client dans les meilleurs délais		
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de communication Le logiciel de gestion PMS • Les techniques de rédaction de messages en français, en anglais et dans une autre langue étrangère • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Agir rapidement ❖ Proposer une alternative en français, en anglais et dans une autre langue étrangère ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèle 	<p><i>C37- Traiter la réservation (dans une autre langue étrangère) en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
5.4.2 Etablir l'attribution des chambres en fonction des règles de l'établissement (type de chambres, étage fermé)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de gestion PMS • Le tableau des attributions de chambres 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de l'établissement concernant l'attribution des chambres ❖ Appliquer la procédure en cas d'overbooking 	

5.2.3 Confirmer la réservation au client

<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de l'établissement concernant l'attribution des chambres Appliquer la procédure en cas d'overbooking 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils de communication et de gestion PMS ❖ Appliquer les techniques de communication professionnelle adaptées en fonction de l'interlocuteur en anglais ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles 	
---	--	--

5.5 Communiquer par écrit dans une autre langue étrangère dans le cadre de la gestion des demandes du client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
4.5.1 S'exprimer par écrit, avec clarté et précision, en anglais dans des situations professionnelles courantes		
<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire professionnel • Les modèles types de courrier avec banque de paragraphes • Les techniques de communication orales et écrites en anglais appliquées aux situations professionnelles courantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ la communication verbale et non-verbale ○ la clarté de l'expression ○ la formulation ○ la reformulation ○ la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information • Les moyens linguistiques et de vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité (étendue B1) : • Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé1, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Répondre à une demande (renseignements, réservations, propositions de séjours, confirmation) sur base de modèles ❖ Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (famille, loisirs, travail, voyage et actualité) – cf. rubrique « parler dans le cadre d'une conversation » niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ❖ Utiliser de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles – cf. rubrique « correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ Engager, soutenir et clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ à répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ○ à ou demander à l'interlocuteur de préciser ce qu'il vient de dire ❖ Corriger les confusions de temps et d'expression qui ont conduit à un malentendu à condition que l'interlocuteur indique qu'il y a un problème ou recommencer avec une tactique différente s'il y a une rupture de communication – cf. rubrique « contrôle et correction » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL) ❖ S'exprimer avec une prononciation clairement intelligible 	<p><i>C38- Communiquer par écrit dans une autre langue étrangère dans le cadre de la gestion des demandes du client en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement ● Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles, c.-à-d. : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil et relation à l'arrivée du client (rôles sociaux) ○ demandes du client relatives : à la réservation ○ préparation de l'arrivée du client ○ vocabulaire lié à la vente, au paiement 	<p>même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation surviennent occasionnellement – cf. rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues (CECRL)</p>	
---	---	--

GLOSSAIRE SPECIFIQUE AU METIER

Cardex (Kardex) : Désigne la fiche client et le fichier contenant l'ensemble des fiches clients les informations commerciales concernant le client y sont reprises (habitudes et souhaits des clients)

Check-in : Opérations découlant de l'arrivée d'un client

Check-out : Opérations découlant du départ d'un client

Dress code : Code vestimentaire : façon de s'habiller en fonction de l'évènement, de la circonstance, de la fonction et de l'établissement

Délogement externe : Changement d'établissement à l'arrivée ou durant le séjour

Délogement interne : Changement de chambre d'un client lors de son séjour

Food and Beverage (F&B) : Département "nourriture et boissons", restauration

PIU : Plan Interne d'Urgence

PMS : Property Management System = logiciel de gestion hôtelière

Produit touristique : Concerne tous les produits proposés par des opérateurs touristiques ou non externes à l'établissements

Segmentation : L'identification de clients partageant des besoins et comportements similaires (tourisme, affaire, loisirs)

Service touristique : Tous les services internes ou externes proposés par l'établissement en sus de l'hébergement

TIC : Technologies de l'information et de la communication

Triangle du feu : Energie, comburant, combustible

Troisième partie

Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions » et le décret portant les livres 1 et 2 du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire, et mettant en place le tronc commun.

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une situation problème significative illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre.

Grâce au travail collaboratif (circulaire 7167 du 03/06/19) qui préconise notamment la concertation horizontale et verticale, l'équipe éducative trouvera l'occasion de faire des liens entre les cours de la formation commune et les cours de l'OBG afin de susciter l'intérêt des élèves et donner du sens aux apprentissages.

Le cours de Français rappellera les savoirs, compétences et aptitudes qui permettent la précision des contacts. On trouvera de nombreuses opportunités de créer des situations porteuses de sens en lien avec la communication. Le cours doit permettre au/à la futur(e) Réceptionniste en hôtellerie de dialoguer avec les clients et ses collègues en analysant la situation de communication et sa spécificité et également en explorant les sujets à traiter et en définissant les besoins d'informations.

Le cours d'**Éducation physique** permettra notamment de préconiser des postures / mouvements afin d'éviter des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

Ce PC a été établi sur base du profil de formation (PF) « **Réceptionniste en hôtellerie / Réceptionniste en hôtellerie** » produit par le SFMQ.

Vous retrouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui reprend le **nombre d'attestations** de validation à délivrer.

Il y aura lieu de décerner **cinq attestations** de validation au total pour l'obtention du Certificat de qualification « **Réceptionniste en hôtellerie / Réceptionniste en hôtellerie** »

UAA 1	1 Attestation	Accueillir le client et répondre en français aux demandes de réservations au « front office » /check in
UAA 2	1 Attestation	Accompagner en français le client durant son séjour
UAA 3	1 Attestation	Gérer la partie administrative de la réception et procéder au check out en français
UAA 4	1 Attestation	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations en anglais et procéder au check in et au check out
UAA 5	1 Attestation	Accueillir, accompagner le client, répondre aux demandes de réservations dans une autre langue étrangère et procéder au check in et au check out

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1**Éléments critiques de contexte (ou contraintes)****Tâches**

- Recevoir un client au front office
- Répondre aux demandes de réservations/renseignements du client en face to face ou par téléphone
- Enregistrer le client
- Procéder à l'organisation de l'installation du client (proposer et vendre des services annexes, expliquer le fonctionnement des services, les recommandations de confort, ...remettre les clés)
- Communiquer avec les autres départements (dans le cadre de l'accueil et de la réservation)
- Communiquer lors des changements de shift
- Assurer l'ordre et la netteté du front office
- Assurer la sécurité (résolution de problème)

Mise en situation

- Jeu de rôle sur toutes les tâches attendues (avec appui informatique) - Epreuve individuelle.
- Pour la résolution de problème, faire appel à un individu jouant le rôle du suspect

Complexité

- Gestion de différents types de clientèle (groupe, individuels, professionnels, ...)
- Gestion de différents types de demandes (face to face, téléphone)
- Obligation de proposition et vente de services annexes avec argumentation appropriée

Autonomie

- Autonomie de décision et d'exécution des tâches

Temps de réalisation

- 30' pour prise de connaissance de l'hôtel et des services possibles avant l'épreuve
- 30' pour le reste

Conditions de réalisation - A fournir à l'apprenant :

- Avant l'épreuve, le candidat est informé des caractéristiques de l'hôtel dans lequel il est susceptible d'intervenir
- Pendant l'épreuve, le candidat disposera de :
 - Cf. profil d'équipement : ordinateur (avec logiciel hôtelier), Internet, imprimante, téléphone - Fiche client du séjour (papier ou informatisée) / cardex. Si pas informatisé : classeur « archive séjour » - Projecteur pour voir ce que le candidat fait sur l'ordinateur

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 1

CRITÈRES INCONTOURNABLES ¹	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ² Oui/Non
ADÉQUATION DE LA COMMUNICATION	1.1 La communication non-verbale est adaptée (attitude, maquillage, dress-code)
	1.2 La communication verbale est adaptée
RESPECT DES PROCÉDURES	2.1 Les techniques d'enregistrement du client sont correctes
	2.2 Les techniques de vente des services annexes sont appropriées
	2.3 Les procédures d'installation du client sont appliquées
CONFORMITÉ DE PRESTATION	3.1 Le front office est en ordre
	3.2 Le client dispose de toutes les informations utiles à sa réservation
	3.3 Les risques potentiels sont repérés
EFFICACITÉ DE LA RÉOLUTION DE PROBLÈME	4.1 La détection des comportements susceptibles d'être inappropriés est adéquate
	4.2 La réaction est appropriée
RESPECT DES RÈGLES (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ...)	5.1 Les règles de sécurité sont respectées
	5.2 Les règles d'hygiène sont respectées	

¹ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation **S.F.M.Q.** :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

² **Le seuil de réussite** est déterminé par les **OEF** : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page précédente.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2**Éléments critiques de contexte (ou contraintes)****Tâches**

- Renseigner le client sur la région (renseignements pratiques, patrimoine et ressources régionales) en identifiant les « produits touristiques » et/ou informations pratiques afin de renseigner
- Procéder aux réservations à l'extérieur (location de voiture, train, taxi, restaurant...).
- Assurer le suivi des demandes clients au sein de l'hôtel
- S'assurer de la satisfaction du client
- Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable
- Gérer les plaintes orales
- Communiquer avec les autres départements (dans le cadre de l'accompagnement)
- Communiquer lors des changements de shift : Compléter les éléments types du cardex (informatisé ou papier) afin que les départements et collègues (notamment lors du shift) soient informés des spécificités du client
- Assurer l'ordre, la netteté de la zone d'accueil

Mise en situation

- Jeu de rôle au front office et réponse en face to face aux demandes (avec appui informatique) - Epreuve individuelle
- Préparation écrite (demande de service externe) ž Présentation orale (plan d'évacuation)

Complexité

- Le jour de l'épreuve, le candidat :
 - est confronté à une situation de gestion de la relation avec un client insatisfait et agressif.
 - est confronté à une demande de service externe
 - est confronté à une demande particulière (demande surprise et quelque peu fantaisiste)

Autonomie

- Autonomie de décision et d'exécution des tâches

Temps de réalisation

- 60' de préparation + 30' d'évaluation orale
- Le candidat dispose d'une heure de préparation après avoir reçu les instructions contenant trois demandes particulières.
- Au besoin et en fonction des spécificités de la situation, il actualise sa documentation, carnet d'adresse, ...

Conditions de réalisation - A fournir à l'apprenant :

- Avant l'épreuve, le candidat est informé sur la région, la ville, l'hôtel situé dans une ville belge (flyers, plan de situation,...) qui fera l'objet de la mise en situation. Il se constituera un carnet d'adresses utiles dans cette région / ville
- Au moment de l'épreuve, le candidat est informé sur le profil du client (ex. : homme/femme d'affaire, pensionné, star de la télé, famille avec 2 enfants, groupe scolaire,...)

- Pendant l'épreuve, le candidat disposera de :
 - Cf. profil d'équipement : ordinateur (avec logiciel hôtelier), Internet, imprimante, téléphone
 - Fiche client du séjour (papier ou informatisée) / cardex. Si pas informatisé : classeur « archive séjour »
 - Mail de réservation du client avec deux demandes particulières (interne et externe)
 - PIU propre à l'établissement
 - Projecteur pour voir ce que le candidat fait sur l'ordinateur

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 2

CRITÈRES INCONTOURNABLES ³	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ⁴ Oui/Non
ADÉQUATION DE LA COMMUNICATION	1.1 La communication non-verbale est adaptée (attitude, maquillage, dress-code)
	1.2 La communication verbale est adaptée
RESPECT DES PROCÉDURES	2.1 La recherche des informations est conforme
	2.2 La procédure de gestion de plainte est appliquée
	2.3 La procédure incendie est correctement présentée
CONFORMITÉ DE PRESTATION	3.1 Les informations données sont correctes au niveau du carnet d'adresses et de la documentation
	3.2 Les demandes clients ont fait l'objet d'un suivi approprié
	3.3 Le suivi au niveau des départements/outils est présent
EFFICACITÉ DE LA RÉOLUTION DE PROBLÈME	4.1 Les informations données sont correctes au niveau du carnet d'adresses et de la documentation
	4.2 Les demandes clients ont fait l'objet d'un suivi approprié

³ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation **S.F.M.Q.** :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

⁴ **Le seuil de réussite** est déterminé par les **OEF** : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page précédente.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3**Éléments critiques de contexte (ou contraintes)****Tâches**

- Répondre aux demandes du client via les TIC
- Traiter la réservation
- Organiser la préparation administrative des futures arrivées des clients
- Assurer le suivi administratif des demandes clients au sein de l'hôtel
- Réaliser le check-out ž Fidéliser le client
- Clôturer les encaissements du shift
- Editer les rapports
- Vérifier les opérations du jour
- Communiquer avec les autres départements
- Communiquer lors des changements de shift
- Prioriser les tâches

Mise en situation

- Jeu de rôle au front office sur toutes les tâches attendues (avec appui informatique) ž Epreuve individuelle
- Le candidat répond par écrit aux demandes du client via les TIC ž Le candidat doit traiter/encoder la réservation avec le logiciel
- Le candidat doit faire le check-out (clôture, facturation, prise de congé, ...)

Complexité

- Différents types de clientèle pour le traitement de la demande ž Plusieurs tâches se présentent en même temps
- Différents types de clientèle pour le check-out

Autonomie

- Autonomie de décision et d'exécution des tâches

Temps de réalisation

- 60' pour l'épreuve sur ordinateur
- Pour le jeu de rôle 60' de préparation + 30' d'évaluation orale

Conditions de réalisation - A fournir à l'apprenant :

- Pendant l'épreuve, le candidat disposera de :
 - Cf. profil d'équipement : ordinateur (avec logiciel hôtelier), Internet, imprimante, téléphone
 - Mail de réservation du client avec deux demandes particulières (interne et externe)
 - Fiche client du séjour (papier ou informatisée) / cardex. Si pas informatisé : classeur « archive séjour »

- Projecteur pour voir ce que le candidat fait sur l'ordinateur

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 3

CRITÈRES INCONTOURNABLES ⁵	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ⁶ Oui/Non
ADÉQUATION DE LA COMMUNICATION	1.1 La communication non-verbale est adaptée (attitude, maquillage, dress-code)
	1.2 La communication verbale est adaptée
	1.3 La communication écrite est adaptée
RESPECT DES PROCÉDURES	2.1 Le check-out est conforme
	2.2 Les opérations « de gestion administrative » sont effectuées
	2.3 L'utilisation du logiciel est maîtrisée
CONFORMITÉ DE PRESTATION	3.1 Les demandes clients via les TIC sont traitées
	3.2 Les réservations sont traitées
	3.3 Les éléments liés à la fidélisation sont présents
	3.4 Les éléments essentiels sont priorisés

⁵ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation **S.F.M.Q.** :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

⁶ **Le seuil de réussite** est déterminé par les **OEF** : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page précédente.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA4

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches

Communiquer en anglais sur les tâches suivantes :

- Recevoir un client au front office
- Répondre aux demandes de réservations/renseignements du client en face to face, par téléphone ou par écrit
- Procéder à l'organisation de l'installation du client (proposer et vendre des services annexes, expliquer le fonctionnement des services, les recommandations de confort, ...remettre les clés)
- S'assurer de la satisfaction du client
- Proposer une solution ou des alternatives lorsque le souhait du client n'est pas réalisable
- Gérer les plaintes orales
- Appliquer les règles d'ordre et de sécurité : expliquer le plan d'évacuation en cas d'incendie
- Réaliser le check- out

Mise en situation

- Jeu de rôle sur toutes les tâches attendues (avec appui informatique) - Epreuve individuelle
- Epreuve écrite sur les demandes de réservations/renseignements

Complexité

- Différents types de clientèles (groupe, individuels, professionnels, ...)
- Différents types de demandes en face to face, au téléphone et par écrit, en anglais
- Proposition et vente de services annexes en anglais
- Gestion de la relation d'une plainte plaintive

Autonomie

- Autonomie de décision et d'exécution des tâches

Temps de réalisation

- 30' pour prise de connaissance de l'hôtel et des services possibles avant l'épreuve
- 30' pour le reste

Conditions de réalisation - A fournir à l'apprenant :

- Avant l'épreuve, le candidat est informé des caractéristiques de l'hôtel dans lequel il est susceptible d'intervenir
- Pendant l'épreuve, le candidat disposera de :
 - Cf. profil d'équipement : ordinateur (avec logiciel hôtelier), Internet, imprimante, téléphone
 - Fiche client du séjour (papier ou informatisée) / cardex. Si pas informatisé : classeur « archive séjour »
 - Projecteur pour voir ce que le candidat fait sur l'ordinateur

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 4

CRITÈRES INCONTOURNABLES ⁷	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ⁸ Oui/Non
ADÉQUATION DE LA COMMUNICATION	1.1 La communication non-verbale est adaptée (attitude, maquillage, dress-code)
	1.2 La communication verbale en anglais est adaptée
RESPECT DES PROCÉDURES	2.1 Les techniques de vente des services annexes sont appropriées
	2.2 Les procédures d'installation du client sont appliquées
	2.3 La procédure de gestion de plainte est appliquée
CONFORMITÉ DE PRESTATION	3.1 Le client dispose de toutes les informations utiles à son installation
	3.2 Le client dispose de toutes les informations utiles à sa réservation
	3.3 Les risques potentiels sont repérés
EFFICACITÉ DE LA RÉOLUTION DE PROBLÈME	4.1 L'analyse de la situation conflictuelle est adéquate
	4.2 La réaction est appropriée

⁷ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation **S.F.M.Q.** :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

⁸ **Le seuil de réussite** est déterminé par les **OEF** : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page précédente.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA5
Éléments critiques de contexte (ou contraintes)
Tâches

- Recevoir un client au front office
- Répondre aux demandes de réservations/renseignements du client en face to face ou par téléphone
- Enregistrer le client
- Procéder à l'organisation de l'installation du client (proposer et vendre des services annexes, expliquer le fonctionnement des services, les recommandations de confort, ...remettre les clés)
- Communiquer avec les autres départements
- Communiquer lors des changements de shift
- Assurer l'ordre et la netteté du front office
- Respecter le dress code

Mise en situation

- Jeu de rôle sur toutes les tâches attendues (avec appui informatique) - Epreuve individuelle.

Complexité

- Différents types de clientèles (groupe, individuels, professionnels, ...)
- Différents types de demandes (face to face, téléphone : dans une autre langue étrangère)
- Proposition et vente de services annexes dans une autre langue étrangère

Autonomie

- Autonomie de décision et d'exécution des tâches

Temps de réalisation

- 30' pour prise de connaissance de l'hôtel et des services possibles avant l'épreuve
- 30' pour le reste

Conditions de réalisation - A fournir à l'apprenant :

- Avant l'épreuve, le candidat est informé des caractéristiques de l'hôtel dans lequel il est susceptible d'intervenir
- Pendant l'épreuve, le candidat disposera de :
 - Cf. profil d'équipement : ordinateur (avec logiciel hôtelier), Internet, imprimante, téléphone - Fiche client du séjour (papier ou informatisée) / cardex. Si pas informatisé : classeur « archive séjour » - Projecteur pour voir ce que le candidat fait sur l'ordinateur

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 5

CRITÈRES INCONTOURNABLES ⁹	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG ¹⁰ Oui/Non
ADÉQUATION DE LA COMMUNICATION	1.1 La communication non-verbale est adaptée (attitude, ...)
	1.2 La communication verbale est adaptée
RESPECT DES PROCÉDURES	2.1 La recherche des informations est conforme
	2.2 Les informations sont traitées
	2.3 Les techniques d'enregistrement du client sont correctes
CONFORMITÉ DE PRESTATION	3.1 Les demandes clients sont honorées
	3.2 Le suivi au niveau des départements/outils est présent
	3.3 Le front office est en ordre
RESPECT DES RÈGLES (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ...)	4.1 Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées (maquillage, dress code)

⁹ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation **S.F.M.Q.** :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

¹⁰ **Le seuil de réussite** est déterminé par les **OEF** : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page précédente.

Cinquième partie

Profil d'équipement

L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous est mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'*O.E.F.* et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extra-muros) équipé en conséquence.

En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

EQUIPEMENT DE BASE

A) INSTALLATIONS / EQUIPEMENTS

- ✓ Desk/comptoir
- ✓ Liaison internet et téléphonique
- ✓ Présentoir à brochures

B) MATERIEL / OUTILLAGE

- ✓ Ordinateur et imprimante Téléphone, fax, copieur
- ✓ Logiciel de gestion hôtelière et logiciel de bureautique Matériel de nettoyage
- ✓ Cartouches imprimantes
- ✓ Petit matériel de bureau et de nettoyage

C) CONSOMMABLES

- ✓ Cartouches imprimantes
- ✓ Petit matériel de bureau et de nettoyage

INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)

1. **Sites** (généralistes, professionnels, pédagogiques ...)
2. **Ressources** (généralistes, professionnels, pédagogiques ...)
 - ✓ Centre de compétences Forem Tourisme de Marche en Famenne
 - ✓ Centre de technologie avancée de Namur

Annexes

Glossaire

Attestation de validation	Document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.
Cadre Francophone des Certifications (CFC)	Instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).
Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
Savoirs	Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
Aptitudes	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
Compétence professionnelle	Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.
Grappe métier	Rassemblement des métiers qui sont liés par un même type de production, de services ou par une mobilité professionnelle. Une Grappe-métiers a pour objectif de situer le métier dans une vision plus large de secteur d'activités ; les Profils Métiers sont regroupés en Grappes de métiers.
Parcours d'apprentissage	Proposition d'un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et d'une estimation temporelle pour chaque unité ; les points ECVET y sont attribués.
Points ECVET	<i>Tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « European Credit for vocational education and training ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.</i>

Profil de certification (PC)	Document de référence pour l'enseignement en FWB définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.
Profil de formation (PF)	Document élaboré par le SFMQ qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement, il est élaboré par des représentants des opérateurs : de l'enseignement ordinaire et spécialisé, de l'enseignement de promotion sociale, publics de la formation professionnelle, de l'alternance, de l'insertion socioprofessionnelle et du Consortium de validation des compétences.
Profil métier (PM)	Document élaboré par le SFMQ qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences, il est élaboré par des représentants des Services publics de l'emploi (Forem, Actiris), des représentants des Organisations patronales et des représentants des Organisations syndicales.
Profil d'équipement	Profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.
Profil d'évaluation	Profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.
	Critères
	Qualité que l'on attend d'un objet évalué.
	Indicateurs
	Manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? »
Supplément au Certificat Europass (SCE)	Document octroyé suite à une formation technique ou professionnelle, ou à l'obtention d'un titre de compétences du consortium de validation des compétences. Il permet de rendre plus compréhensible le niveau de formation et/ou de qualification entre pays membres de l'Union Européenne. Il contient : le titre obtenu, le niveau de la qualification (en rapport avec le Cadre Francophone des Certifications en abrégé CFC), les acquis d'apprentissage, le système d'enseignement ou d'opérateur de formation concerné.
Semaine projet	Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. Ces semaines comprises entre 3 et 5 semaines sont issues du découpage en 25 à 27 semaines du parcours d'apprentissage.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)¹¹

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.

		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique
Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.

¹¹ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C », 15 mai 2015

Niveau 3	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.</p>	<p>Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.</p>
Niveau 4	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.</p>

Niveau 5	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.</p>
Niveau 6	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.</p>

Niveau 7	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>
Niveau 8	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>