

Sujet d'épreuves des Finales Nationales de la 47^e Compétition des Métiers

MÉTIER N°56 RECEPTIONNISTE D'HOTELLERIE

Soumis par :

Lisa HUBOUD-PERON, Expert WorldSkills France

Muriel MAJOREL, Expert WorldSkills France

1. EXPLICATION DU SUJET

DUREE TOTALE DE L'ÉPREUVE

16 heures

DIFFUSION DU SUJET

Découvert le jour de la compétition

Le métier de « **Réceptionniste en hôtellerie** » évalue l'ensemble des compétences utilisées dans les métiers de l'accueil en hôtellerie 5*. Durant la compétition, le candidat sera évalué sur les points suivants :

- Organisation du travail en autonomie
- Aptitudes à la communication, au service à la clientèle et aux relations interpersonnelles
- Procédures de réservation
- Procédures de check-in
- Procédures administratives et de back office
- Promotion des ventes
- Gestion des conflits
- Procédures de check-out
- Conciergerie / connaissance de l'environnement touristique

Le déroulement de la compétition

Le candidat sera évalué à travers deux types de mise-en-situation :

- Un ou plusieurs modules face au client à la réception
- Un ou plusieurs modules au back-office

Étant donné la nature de la compétition du métier, **les sujets sont secrets** et ne sont pas dévoilés aux compétiteurs. Ils découvrent les situations face aux clients, comme dans la vraie vie.

- Les candidats ont accès uniquement au planning de rotation et à la fiche signalétique de l'hôtel.
- Les candidats ne doivent pas communiquer avec le public, leurs experts ou entre eux pendant la journée et pendant les pauses.
- S'ils ne sont pas en épreuve, les candidats sont isolés dans une salle d'attente suffisamment écartée du desk pour qu'ils ne puissent pas entendre les situations.
- Les téléphones portables et autres objets connectés sont déposés le matin et rendu le soir à l'issue des épreuves.

Le contexte et l'hôtel de la compétition :

En annexe se trouve la fiche signalétique de l'hôtel de la compétition.

La fiche signalétique de l'hôtel est le seul document qui doit être rendu public plusieurs semaines avant la compétition pour que les compétiteurs aient le temps de se préparer et de se familiariser avec l'hôtel.

TEST PROJECT

[A] Front office (30 minutes)

The Competitor is at the front desk of the hotel. He/she will have to deal with real life situations a receptionist can face while on duty. Actors are impersonating hotel guest and staff.

[B] Front office & back-office module (180 minutes)

The Competitor is at the front desk of the hotel. He/she will have to deal with real life situations a receptionist can face while on duty. Actors are impersonating hotel guest and staff.

[C] Back-office module (120+60 minutes)

The Competitor is at the back office with or without the use of a computer, internet, or PMS system. He/she will perform administration tasks that are usually required in real life situations.

[D] Speed module (60-90 minutes)

All Competitors at the same time must answer questions in relation to their knowledge of the hotel, its procedures, and its surroundings

[E] Assessment center (60-120 minutes)

In groups Competitors will lead and/or participate in a meeting. In real life situation, hotels have many meeting every day: daily briefings, handovers between shifts, interviews, appraisals, etc.

DESCRIPTION OF PROJECTS AND TAKS

C1

C1	FRONT DESK 1	FRONT DESK 2	BACK OFFICE	ASSESSMENT CENTER FRONT DESK 1
8h00-8h30				
8h30-10h00		C1-C2 ACTEURS	8h30-10h30 C5-C6	
10h30-12h00		C3-C4 ACTEURS		
12h00-13h00	LUNCH			
13h00-14h00	SPEED MODULE 1 FRONT DESK 1			
14h30-16h00		C5-C6 ACTEURS	14h30-16h30 C1-C2-C3-C4	
16h30-18h30				C1-C2-C3-C4 C5-C6 ACTEURS Préparation en Back office

C2

C2	FRONT DESK 1	FRONT DESK 2	BACK OFFICE	ASSESSMENT CENTER FRONT DESK 1
8h00-8h30				
8h30-10h00		C3-C4 ACTEURS	8h30-10h30 C1-C2	
10h30-12h00		C5-C6 ACTEURS		
12h00-13h00	LUNCH			
13h00-14h00	SPEED MODULE 2 FRONT DESK 1			
14h30-16h00		C1-C2 ACTEURS	14h30-16h30 C3-C4-C5-C6	
16h30-18h30				C1-C2-C3-C4 C5-C6 Préparation en Back office

C3

C3	FRONT DESK 1	FRONT DESK 2	BACK OFFICE	ASSESSMENT CENTER FRONT DESK 2
8h00-8h30				
8h30-10h30				C1-C2-C3-C4-C5- C6-C7-C8 Préparation en Back office
10h30-11h30	SPEED MODULE 3 DANS LE FRONT DESK 1			
12h00-13h00	LUNCH			
13h30-15h30	DISCUSSION TD – EVOLUTIONS – DEBRIEFING			
	FIN DE LA COMPETITION			

TOTAL COMPETITEUR : 16 heures de compétition

C1 : 6h30

- 1h30 FO+BO
- 2h BO
- 1h speed module
- 2h Assessment center

C2 : 6h30

- 1h30 FO+BO
- 2h BO
- 1h speed module
- 2h Assessment center

C3 : 3h00

- 1h speed module
- 2h Assessment center

FO1 : Conciergerie famille, Check-in

BO1 : Demande de groupe (45'), Conciergerie (45'), Mot d'accueil (30')

SP1 : Carte de l'île

ASS1 : Interview pour être team leader

FO2 : Réservation téléphonique, Check-out, Plainte client, réservation restaurant

BO2 : KPI (45'), Réponses à deux avis (45') , Post Instagram (30')

SP2 : Quizz sur l'établissement de la compétition

ASS2 : Formation

SP3 : Quizz de culture générale

ASS3 : Briefing changement de shift

ORGANISATION JURYS

JOUR 1	JURY		ROLE
C1 FO1	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Superviseur
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Juré
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
C1 SP1	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Superviseur
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Juré
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré
C1 BO1	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré - Surveillance Superviseur
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré
	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
C1 ASS1	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré
	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Superviseur

JOUR 2		JURY	ROLE
C2 FO2	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré
	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Superviseur
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
C2 SP2	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Juré
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Superviseur
C2 BO2	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré - Surveillance
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE-ALPES	Juré
	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Superviseur
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
C2 ASS2	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Superviseur
	Caroline HENRY	ILE DE FRANCE	Juré
	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Juré

JOUR 3		JURY	ROLE
C3 SP3	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Emmanuelle GRIFFON	SUD PACA	Superviseur
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE ALPES	Juré
	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré
C3 ASS3	Caroline CHAMBON	OCCITANIE	Juré
	Véronique LEMASSON	AUVERGNE RHONE ALPES	Juré
	Caroline HENRY	ILE DE France	Superviseur
	Elisabeth ABLER	GRAND EST	Juré