

# BARÈME DE CORRECTION – RECEPTIONNISTE D'HOTELLERIE

RECEPTIONNISTE D'HOTELLERIE						
Critère	Sous Critère	Jour	Intitulé du critère de notation	Objectif ou Jugement	Barème	Coef.
			Poste de travail			
<b>A</b>			<b>Critère A : Organisation personnelle, autonomie et gestion</b>			<b>15</b>
			Le compétiteur connaît l'hôtel, les services proposés, leurs tarifs, son rôle au sein de l'organisation. Il est capable de s'organiser, respecte les procédures et les règles/			
A	01	1	Présentation personnelle, uniforme, grooming	J		
A	02	1	Discours cohérent, fluide et organisé	J		
A	03	1	Les informations sur les services de l'hôtel sont correctes	M		
A	04	1	Les tarifs proposés sont corrects	M		
<b>B</b>			<b>Critère B : Communication et service client</b>			<b>36</b>
			Le compétiteur connaît l'importance et les clés d'une bonne communication. Il est capable d'un service client 5*.			
B	01	1	Discute avec le client, ne laisse pas de blanc dans la conversation	J		
B	02	1	Confiance en soi	J		
B	03	1	Niveaux d'anglais	J		
B	04	1	Salue le client correctement en utilisant le titre approprié et le nom du client si possible	M		
B	05	1	Vérifie si le client a besoin d'autre chose	M		
<b>C</b>			<b>Critère C : Réservation, Check-in, Check-out</b>			<b>9</b>
			Le compétiteur applique les procédures de réservations, check-in et check-out.			

C	01	1	Récapitule la réservation	M		
C	02	1	Demande passeport et carte de crédit	M		
C	03	1	Propose une assistance pour les bagages	M		
C	04	1	Donne la clé et indiquant l'étage sans énoncer le numéro de chambre	M		
C	05	1	Utilise le nom du client au moins 2 fois	M		
<b>D Critère D : Administration et back-office</b>						<b>8</b>
			<b>Le compétiteur connaît les procédés de facturation, les procédés de caisse, la gestion des débiteurs, les tâches administratives de back-office, les indicateurs de performances d'un hôtel.</b>			
D	01	1	Structure les courriers correctement	J		
D	02	1	Langage et vocabulaire approprié	J		
D	03	1	Résultat du calcul de TO correct	M		
D	04	1	Résultat du calcul de RevPar correct	M		
<b>E Critère E : Ventes et actions commerciales</b>						<b>14</b>
			<b>Le compétiteur applique les techniques de ventes et les utilisent pour mettre en avant les services de l'hôtel.</b>			
E	01	1	Fait des propositions adaptées aux besoins du client	J		
E	02	1	Questionne le client pour comprendre ses attentes	J		
E	03	1	Mets en avant les services de l'hôtel	J		
E	04	1	Propose un upsell	J		
<b>F Critère F : Gestion des plaintes</b>						<b>8</b>
			<b>Le compétiteur sait gérer une plainte d'un client et apporter une solution au problème.</b>			
F	01	1	Fait preuve d'empathie	J		
F	02	1	Propose une solution adaptée	J		
F	03	1	Reformule la plainte	M		
F	04	1	Présente des excuses	M		
F	05	&	Gère la plainte en dehors du desk	M		
<b>G Critère G : Activités touristiques et promotion de la destination</b>						<b>10</b>
			<b>Le compétiteur connaît l'environnement touristique de l'hôtel et sait le présenter de manière attractive aux clients.</b>			

G	01	1	Fait des propositions adaptées	J		
G	02	1	Pose des questions pour clarifier les attentes	M		
G	03	1	Propose au moins 2 options	M		
G	04	1	Donne des indications sur le plan de la ville	M		
G	05	1	Propose un taxi	M		
<b>TOTAL</b>				<b>100</b>		