

**Sujet d'épreuves de la 48^e Compétition Nationale
des Métiers**

MÉTIER N°56 RÉCEPTIONNISTE D'HOTELLERIE

Soumis par :

Moiken VACQUIER, Experte Nationale WorldSkills France

Lisa HUBOUD PERON, Experte adjointe WorldSkills France

EXPLICATION DU SUJET

UREE TOTALE DE L'ÉPREUVE	15h35
--------------------------	-------

DIFFUSION DU SUJET	<i>Découvert le jour de la compétition</i>
--------------------	--

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
- Répondre aux normes professionnelles en termes de savoir-vivre et savoir-être
- 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
- Travaux administratifs : réponses à des mails de clients et avis, calculs d'indicateurs de gestion, réalisation de documents commerciaux, autres travaux courants de back-office

Le déroulement de la compétition

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

- Cinq modules face au client à la réception
- Cinq modules au back-office
- Deux modules de vitesse "Speed-module"
- Un groupe-module

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.
- Les téléphones portables et autres objets connectés sont déposés le matin dans des casiers fermés à clé dans la salle de back-office.

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 au moment du stage de préparation pour que les compétiteurs aient le temps de se préparer et de se familiariser avec l'hôtel.

TEST PROJECT

Le compétiteur va être en action tout au long de la compétition. Il/elle aura des tâches en back-office et aura un passage en front desk une fois par demi-journée. Chaque demi-journée sera clôturée par un “speed-module” ou un groupe-module.

A – Mixed Front office (2h05) & Back Office (12h30)

Le compétiteur travaille en back office (avec un ordinateur équipé du PMS, avec ou sans accès internet), où il/elle assurera des tâches administratives. Il/elle se rendra en front office, une fois par demi-journée. Il/elle devra traiter des situations qu'un réceptionniste est amené à gérer durant une journée de travail. Des acteurs joueront des clients ou du personnel de l'hôtel.

- J1 : FO - 25 minutes & 25 minutes / BO - 2h30 & 2h30
- J2 : FO - 25 minutes & 25 minutes / BO - 2h30 & 2h30
- J3 : FO - 25 minutes / 2h30 BO

B – Speed module (30 mn)

Tous les compétiteurs réalisent en même temps une tâche concernant leur connaissance d'hôtel, de procédures, etc.30

- J1 : 15 minutes
- J3 : 15 minutes

C – Group module (30 mn)

Les compétiteurs vont être évalués en menant ou en participant à une réunion concernant des situations classiques d'un hôtel : briefing, passage de consignes, interviews, etc.

- J2 : 30 minutes

PLANNING DE ROTATION :

Affichage candidats :

	Jour 1	Jour 2	Jour 3
9h-11h	Front office et back office	Front office et back office	Front office et back office
11h – 11h15	Pause		
11h15 - 12h45	Front office et back office	Front office et back office	Front office et back office
12h45 - 13h45	Lunch		Speed module
13h45 – 15h15	Front office et back office	Front office et back office	Lunch à emporter
15h15 – 15h30	Pause		
15h30 – 17h00	Front office et back office	Front office et back office	
17h00/17h15	Fin 17h30 Speed module	Fin 18h00 Groupe module	

ORGANISATION INTERNE

JOURNÉE 1

FO1 :

- Accueil d'un stagiaire (en retard) - réaction retard, explication hôtel
- C/in client corporate avec erreur de réservation - procédure c/in, adaptation aléa
- Demande de réservation par téléphone
- Appel client et c/out client pressé avec erreur de facturation – gestion simultanéité, procédure c/o, adaptation

BO1 :

- Gestion mails (dont un à exploiter dans l'après-midi) : réservations et information
- Gestion avis
- Document commercial à réaliser -> affichage pour les autres employés (avantages she-travel)

SP 1 :

- Quizz en anglais

FO11 :

- C/in cliente – procédure, prise en compte label
- Information client (informations ville) - connaissance ville, procédure
- Demande stagiaire : impression rapport des chambres pour la gouvernante - maîtrise du logiciel
- Départ du client dont le c/o a été réalisé - procédure bagages, fidélisation
- Plainte client présent - gestion réclamations
- Appel téléphonique (commande PDJ lendemain) - passage consignes

BO11 :

- KPI
- Réalisation document "Luxembourg Stay" à déposer dans les chambres,

JOURNÉE 2

FO2 :

- Arrivée stagiaire en retard – maîtrise politique établissement
- Conciergerie client services établissement - procédure, connaissance services hôtel
- Stagiaire refait clé cliente qui l'a laissé dans la chambre xxx (non évalué sur le moment)
- Aléa : cliente arrive dans la mauvaise chambre – gestion aléa
- Appel réservation - procédure réservation, maîtrise logiciel
- Gestion plainte PDJ pas arrivé - procédure réclamations

BO2 : Réalisation document "Prestay" / Gestion mails (réservation et information)

FO21 :

- Late C/out client corporate - procédure C/o
- Livraison Ubereats pour un client (livreur) - maîtrise procédures internes (contact client)
- Echange avec le manager - maîtrise passage consignes, prise de note
- C/in client honeymoon FHR (american express) - procédure c/in, maîtrise établissement
- Téléphone à disposition candidat : exemple réponse appel pour livraison ubereats

BO21 :

- Gestion débiteurs
- PLV : Luxembourgeois stay

GM 2 : Accueil délégation importante – réunion

JOURNÉE 3

FO3 :

- Arrivée stagiaire en retard - maîtrise procédures hôtel
- M xxx présent dans le hall, s'intéresse à la crise et filme – gestion clients envahissants
- C/in client de confession juive – procédure c/in, prise en compte différentes cultures
- C/out client - procédure
- Appel client pour une réclamation (araignée) et crise panique stagiaire – gestion réclamation et santé personnel

BO3 :

- Préparation arrivée groupe
- Commission d'agence

SP3 :

- Réalisation accueil VIP avec champagne, chocolat (lien pâtissier) et mot d'accueil manuscrit (≠ papiers)

ORGANISATION JURYS

Salle 318 back-office et 306 – front office (changement salle à prendre en considération)

	C1 matin	C1 après-midi	C2 matin	C2 après-midi	C3 matin
Ile de France : Caroline Henry	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Back office : surveillance salle 306, Pause 15h15 à 15h30 17h : groupe module, puis notation	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)
PACA : Astrid Cavenne	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Back office : surveillance salle 306, pause 17h : speed module, puis notation	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 12h45 – 13h15 : speed module, puis notation
Hauts de France : Perrine Qualitz	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Back office : surveillance salle 306, pause 17h : speed module, puis notation	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)
Rhône Alpes : Véronique Lemasson	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 – notation 12h45 - 13h15	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 12h45 – 13h15 : speed module, puis notation
Grand Est : Elisabeth Abler	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 – notation 12h45 - 13h15	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 – notation 12h45 - 13h15	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)
Externe : Eddy Tighilet	Back office : surveillance salle 306, pause (11h-11h15) lunch de 11h45 à 12h45 – notation 12h45 - 13h15	Front office Salle 318 13h45 – 17h (pause de 15h15 à 15h30)	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)	Back office : surveillance salle 306, Pause 15h15 à 15h30 17h : groupe module, puis notation	Front office Salle 318 9h – 12h45 (pause de 11h à 11h15)

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX

La liste d'infrastructure reprend tous les équipements courants, matériaux et installations mis à disposition des compétiteurs sur les espaces de concours en général :

Les caisses à outils ne sont pas autorisées sur ce métier.

Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier, matériaux et équipements interdits.
Tout le matériel sera sur l'espace métier.

Le compétiteur vient en uniforme : ils doivent se présenter dans une tenue vestimentaire conforme aux usages professionnels adaptée aux standards de l'hôtellerie de luxe et à l'hôtel sur lequel se base la compétition.

Les téléphones portables et autres outils connectés sont à ranger dans les casiers fermés à clé prévus pour les compétiteurs le matin. Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier.

Les candidats doivent respecter les règles de sécurité lors de leurs déplacements dans l'espace métier

LISTE DES ANNEXES :

Annexe 1 : Plaquette remise lors du stage préparatoire

Annexe 2 : Barème de notation synthétique

Annexe 3 : Document d'organisation : fiche acteurs