

Référentiel de Compétition Métier

MÉTIER N°56

**RÉCEPTIONNISTE
D'HÔTELLERIE**

Soumis par :

Moiken VACQUIER, Experte Nationale WorldSkills France

Perrine QUALITZ, Experte Nationale Adjointe WorldSkills France

Eddy TIGHILET, Expert Europe WorldSkills France

Date de publication (par WorldSkills France) : 25/06/2026

1. DESCRIPTION DU MÉTIER

1.1 DESCRIPTION DU MÉTIER :

Le développement du tourisme, porté par la mondialisation, les évolutions sociales et les transformations des mobilités, contribue fortement à la croissance économique mondiale. Dans ce contexte, le secteur de l'hébergement touristique s'est largement diversifié : aux hôtels traditionnels s'ajoutent aujourd'hui des concepts hybrides (hôtels-boutiques, hostels nouvelle génération, résidences hybrides, co-living, etc.), répondant à des attentes variées en matière d'expérience, de prix et de services. L'ensemble de ces structures, qu'elles soient indépendantes ou intégrées à des chaînes internationales, doivent concilier qualité de service, compétitivité et enjeux de développement durable.

Au cœur de ces établissements, le réceptionniste occupe une fonction stratégique. Premier point de contact avec le client, il contribue directement à la première impression et à la qualité globale de l'expérience. La qualité de l'accueil, la fluidité du service et l'efficacité de la communication influencent fortement la satisfaction client, la fidélisation et, plus largement, la réputation de l'établissement.

Le métier évolue vers une plus grande polyvalence, en lien avec la transformation des modes de consommation et des organisations du travail. Le réceptionniste intervient désormais au-delà du seul front office et doit faire preuve d'agilité, d'adaptabilité et de réactivité. Il mobilise un ensemble de compétences techniques (procédures de réservation, gestion administrative, outils numériques), relationnelles (communication, service client, gestion des situations complexes) et organisationnelles (gestion des priorités, coordination), tout en intégrant des dimensions interculturelles et linguistiques.

Inscrit dans un secteur ouvert et international, ce métier offre ainsi des perspectives d'évolution et de mobilité, à condition de maîtriser ces compétences dans un environnement en constante mutation.

Le métier de réceptionniste est accessible après un baccalauréat général, bac pro métiers de l'accueil ou technologique STHR (sciences et technologies d'hôtellerie et de restauration), suivi d'un BTS MHR, option C (management d'unité d'hébergement) ou un certificat de spécialisation accueil réception.

2. COMPÉTENCES EVALUEES EN COMPÉTITION

- Fiche ROME G1703 – Réception en hôtellerie
- Référentiel de certification – Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie
- Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie (RNCP)
- Mention complémentaire Accueil-Réception

La compétition est une démonstration et une évaluation de tout ou partie des compétences associées avec le métier en question. Le sujet d'épreuve est uniquement composé de travaux pratiques.

Dans le cadre des compétitions WorldSkills, les compétences suivantes peuvent être testées et évaluées, dans un ou plusieurs niveaux de compétition :

	Régional	Qualification	Finale
Domaine de compétences n°1 : Organisation du travail en autonomie	100 %	100 %	100 %
☐ Organiser et prioriser son activité en fonction du flux client ☐ Gérer des situations imprévues dans le respect des procédures ☐ Appliquer les règles de sécurité, confidentialité et législation ☐ Assurer la transmission des consignes et la continuité de service ☐ Maintenir un environnement de travail conforme (tenue, espace, qualité) ☐ Intégrer des pratiques durables dans l'organisation du travail			
Domaine de compétences n°2 : Communication, service client et relations interpersonnelles	100 %	100 %	100 %
☐ Accueillir et prendre en charge le client en français et en anglais ☐ Adapter sa communication au profil du client (interculturel, handicap, situation) ☐ Utiliser les techniques de communication professionnelle (écoute active, reformulation) ☐ Gérer les échanges multicanaux (face à face, téléphone, mail) ☐ Coopérer avec les équipes et assurer la circulation de l'information ☐ Adopter une posture professionnelle (présentation, langage, comportement) ☐ Gérer les interactions complexes (demandes spécifiques, tensions)			
Domaine de compétences n°3 : procédures de réservation et de revenue management	100 %	100 %	100 %
☐ Enregistrer et modifier des réservations sur différents canaux ☐ Vérifier disponibilités, conditions tarifaires et garanties ☐ Appliquer des règles simples de revenue management ☐ Proposer des alternatives adaptées (optimisation des ventes)			
Domaine de compétences n°4 : procédures de check-in	100 %	100 %	100 %
☐ Réaliser l'accueil client à l'arrivée selon les procédures ☐ Vérifier et enregistrer les informations client ☐ Remettre les clés et présenter les services ☐ Gérer les cas particuliers (groupes, surbooking, demandes spécifiques) ☐ Assurer la qualité de l'expérience client dès l'arrivée			
Domaine de compétences n°5 : Procédures administratives et back-office	100 %	100 %	100 %
☐ Utiliser les outils numériques (PMS, bureautique) ☐ Gérer les dossiers clients et les opérations administratives ☐ Réaliser les opérations de facturation et de suivi ☐ Gérer les encaissements et moyens de paiement ☐ Exploiter des données simples liées à l'activité ☐ Produire des documents professionnels (courriers, confirmations)			
Domaine de compétences n°6 : promotion des ventes	100 %	100 %	100 %

☐ Proposer et vendre des services additionnels ☐ Adapter son argumentaire au client ☐ Valoriser l'offre de l'établissement ☐ Répondre aux objections ☐ Contribuer à la fidélisation client ☐ Utiliser des supports et outils de promotion			
Domaine de compétences n°7 : Gestion des conflits	100 %	100 %	100 %
☐ Identifier une situation de réclamation ☐ Adopter une posture professionnelle (calme, empathie) ☐ Analyser le problème et proposer une solution adaptée ☐ Appliquer les procédures de traitement des plaintes ☐ Assurer le suivi de la satisfaction client ☐ Escalader si nécessaire			
Domaine de compétences n°8 : procédures de check-out	100 %	100 %	100 %
☐ Établir et vérifier une facture ☐ Encaisser et gérer les paiements ☐ Appliquer les procédures de départ (standard, express, groupe) ☐ Clôturer la relation client (prise de congé, recueil d'avis)			
Domaine de compétences n°9 : promotion de la destination / conciergerie	100 %	100 %	100 %
☐ Informer et conseiller sur l'offre touristique locale ☐ Répondre à des demandes personnalisées ☐ Organiser des prestations externes (transport, loisirs...) ☐ Utiliser des outils numériques pour rechercher l'information ☐ Valoriser le territoire et les pratiques durables			

3. MODALITES DES EPREUVES

Le compétiteur sera évalué à travers des mises-en-situation, par exemple :

- Plusieurs modules seul face à des clients à la réception
- Plusieurs modules seul au back-office
- Speed module et groupe module, etc.

Certains modules sont autonomes et certains sont connectés.

Par exemple : un mail traité en back-office peut concerner une situation de front office.

Les épreuves seront en français et / ou en anglais.

Module A : Les épreuves face aux clients (Front-Office) :

- Le compétiteur doit gérer des situations clients, simultanées ou non, synchrones ou asynchrones, simples ou complexes établis sur le principe d'une rotation en fonction du nombre de compétiteurs.
- Le compétiteur est seul en shift – aucun manager n'est disponible. Il peut faire référence à un autre service si besoin et en prenant en considération le contexte.
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet de Front Office, qui peuvent éventuellement être combinés entre eux :
 - Arrivée et départ d'un client
 - Gestion d'une plainte
 - Gestion de situation exceptionnelle
 - Demande d'informations sur l'hôtel
 - Demande d'informations touristiques

Module B : Les épreuves au back-office :

- Le compétiteur est assis à un bureau avec un PC ou répond sur papier.
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet de back-office :
 - Écrire une confirmation de réservation ou tout autre mail
 - Traiter des avis clients
 - Calculer des indicateurs de performances (KPI, RevPar, TO, CA, etc.)
 - Envoyer une proposition commerciale
 - Proposer une communication de l'hôtel sur les réseaux sociaux

Module C : Les speed modules :

- Tous les compétiteurs réalisent en même temps une épreuve de rapidité. Les activités proposées seront chronométrées
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet :
 - Répondre à un quizz sur les bases de réception et/ou de culture générale
 - Réaliser un travail en rapport avec la réception

Module D : Le groupe module :

- Tous les compétiteurs réalisent en même temps un travail de groupe, soit le groupe entier, soit par sous-groupes
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet :
 - Passation de consignes
 - Entretien de recrutement collectif
 - Etc.

Toutes les épreuves se déroulent selon un planning défini (rotation) avec présence d'un isolement ou non afin d'éviter tout contact avec les candidats entre eux et avec leur coach.

3.1 DISTRIBUTION/CIRCULATION DU SUJET D'ÉPREUVE

Les sujets sont secrets et ne sont pas communiqués à l'avance.

Les sujets des épreuves de back office sont distribués aux candidats lors de l'épreuve par logiciel ou par mail. La fiche signalétique de l'hôtel (Hotel Information Package) sera communiquée 4 mois avant la compétition

Le HIP contient les informations suivantes :

- Information sur l'hôtel à proprement parler
- SOP (Procédures opérationnelles pertinentes)
- Règles légales appliquées par l'hôtel

Le nom du logiciel utilisé (PMS) sera communiqué entre 4 mois et 2 mois avant la compétition.

Attention : une partie du sujet peut être changé le jour même de la compétition.

4. NOTATION

4.1 Répartition des points à + ou – 5%

<i>Exemple de remplissage (intitulés et points)</i>	Régional	Qualification	Finale
Organisation du travail en autonomie	15%	15%	15%
Aptitudes à la communication, au service à la clientèle et aux relations interpersonnelles	36%	36%	36%
Procédures de réservation et de revenue management	3%	3%	3%
Procédures de check-in	3%	3%	3%
Procédures administratives et de back office	8%	8%	8%
Promotion des ventes	14%	14%	14%
Gestion des conflits	8%	8%	8%
Procédures de check-out	3%	3%	3%
Promouvoir la destination, service de conciergerie	10%	10%	10%
TOTAL	100%	100%	100%

4.2 Description des critères de notation observés, des attendus, et des tolérances applicables

L'évaluation des candidats repose sur des critères précis permettant de limiter toute interprétation subjective des jurys. Les attendus sont définis selon des exigences de qualité, de rapidité d'exécution, d'autonomie, de conformité professionnelle et de maîtrise technique.

Les épreuves proposées aux candidats devront être réalisées dans un temps défini et précisé sur les sujets. Tout dépassement du temps imparti pourra entraîner une pénalité lors de la notation.

Chaque module est évalué selon des critères clairement identifiés pouvant relever :

- Soit d'une notation **objective (Measurement)** correspondant à des éléments mesurables et vérifiables ;
- Soit d'une notation **par jugement (Judgement)** reposant sur l'appréciation professionnelle des jurys.

Les critères objectifs concernent notamment :

- La réalisation ou non d'une tâche ;
- La conformité d'une procédure ;
- Le respect des consignes ;
- L'exactitude des informations ;
- Les temps d'exécution ;
- La précision des réponses et des documents produits.

Les critères de jugement portent notamment sur :

- La posture professionnelle ;
- La qualité de communication ;
- L'accueil et la relation client ;
- L'organisation du travail ;
- La gestion des situations imprévues ;
- La qualité des argumentaires commerciaux ;

- La pertinence des propositions faites au client.

Échelle de notation « Judgement »

Les évaluations par jugement utilisent une échelle de 0 à 3 :

- **0** : performance inférieure aux standards professionnels attendus ;
- **1** : performance conforme aux standards professionnels ;
- **2** : performance conforme et dépassant partiellement les standards professionnels ;
- **3** : performance excellente dépassant clairement les standards professionnels.

Afin d'assurer l'harmonisation des notes :

- Trois jurys évaluent simultanément chaque critère de jugement ;
- Aucun écart supérieur à un point n'est autorisé entre les jurys ;
- En cas d'écart, une procédure de concertation ou un vote par « flash cards » peut être mise en place conformément au règlement de compétition.

Un quatrième expert peut superviser les évaluations afin de garantir la cohérence et la validité des notes attribuées.

Aucun jury n'est autorisé à noter un candidat de sa propre région.

Tolérances et attendus

Les attendus tiennent compte :

- Du niveau de maîtrise technique ;
- Du respect des procédures professionnelles ;
- De l'autonomie ;
- De la qualité de service ;
- De la rapidité d'exécution ;
- De la capacité d'adaptation face aux imprévus.

Une attention particulière est portée aux éléments traditionnellement sujets à interprétation, notamment :

- La qualité de l'accueil ;
- La fluidité de communication ;
- La pertinence des réponses apportées aux clients ;
- La posture professionnelle ;
- La gestion des conflits ;
- La qualité des ventes additionnelles.

Exemples de critères de jugement

Section : Réponse à une demande touristique

- **0** : ne présente pas spontanément la restauration de l'hôtel ;
- **1** : propose un restaurant sans argumentaire ;
- **2** : propose deux restaurants avec argumentaire ;
- **3** : identifie les préférences du client avant de proposer plusieurs solutions adaptées, dont une offre de l'établissement.

Exemples de critères objectifs

Critère	Notation
Hiérarchise les informations et propose une solution adaptée lors d'un appel téléphonique simultané	2 points
Demande les dates de séjour et le nombre de personnes lors d'une réservation	1 point
Remercie le client pour sa réservation	1 point

Organisation des évaluations

Plusieurs ateliers pouvant se dérouler simultanément, les experts peuvent être répartis en groupes de notation sous la supervision d'un responsable désigné par le Chef Expert.

En aucun cas une épreuve ne peut être évaluée par une seule personne.

En cas de disparités importantes de notation ou de comportements contraires à l'éthique de compétition, des mesures disciplinaires pourront être prises conformément au règlement de la compétition.

4.3 Spécification d'évaluation du métier

Les compétences évaluées s'organisent autour des activités professionnelles du métier.

Section 1 : Organisation du travail en autonomie

- Adopte une posture professionnelle adaptée
- Fait preuve d'organisation
- Gère les imprévus de manière autonome
- Est attentif(ve) aux détails

Section 2 : Communication, service client et relations interpersonnelles

- Communique efficacement à l'écrit et à l'oral
- Adapte sa communication aux différences culturelles
- Valorise les services de l'établissement
- Adopte une attitude accueillante

Section 3 : Réservation et revenue management

- Applique les procédures de réservation
- Comprend les enjeux commerciaux
- Maîtrise les opérations téléphoniques
- Respecte les procédures de sécurité

Section 4 : Procédures de check-in

- Réalise les procédures d'enregistrement
- Accompagne les clients durant leur séjour
- Attribue les chambres de manière adaptée

Section 5 : Procédures administratives et back-office

- Utilise les logiciels professionnels
- Gère la caisse et les facturations
- Réalise les opérations administratives conformes

Section 6 : Promotion des ventes

- Propose activement les services de l'hôtel
- Développe les ventes additionnelles
- Réagit efficacement aux imprévus

Section 7 : Gestion des conflits

- Applique les procédures adaptées
- Utilise des techniques de résolution de conflit
- Sollicite de l'aide lorsque nécessaire

Section 8 : Procédures de check-out

- Réalise les procédures de départ conformément aux standards professionnels

Section 9 : Conciergerie et promotion de la destination

- Fournit des informations touristiques pertinentes
- Adapte ses recommandations au profil client
- Valorise la destination et les services associés

5. MATERIEL & OUTILLAGES

Infrastructure habituellement fournie sur l'espace de compétition (sous réserve de disponibilité et de pertinence en fonction des épreuves).

Désignation	Matériel Collectif	Outillage Individuel
Espace de réception	Desk, imprimante, matériel de réception (TPE, encodeur, etc.)	Ordinateur portable
Espace de back-office	Imprimante	Ordinateur portable Calculatrice

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

Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier.

Tout le matériel sera sur l'espace métier. Le compétiteur vient dans une tenue conforme à l'hôtel sur lequel se base la compétition et un stylo.

Les téléphones portables et autres objets connectés sont confisqués le matin et rendu le soir. Une liste complémentaire pourra être distribuée lors de la qualification et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve. Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier.

DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES AU REFERENTIEL DE COMPETITION

Le Référentiel de Compétition Métier ne contient que des informations relatives au métier. Il doit donc être utilisé en association avec le règlement de la Compétition Nationale des Métiers et ne peut contredire ce Règlement. En cas de contradiction qui resterait dans le présent document, c'est le Règlement de la Compétition qui prime.