

Réception en hôtellerie (DEP 5397)

Secteur de formation : Alimentation et tourisme

PROGRAMME D'ÉTUDES

Équipe de production

Coordination

Carl Grenier
Responsable de secteurs de formation
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation

Conception et rédaction

Véronique Lampron
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Joanne Jeuris
Enseignante
Centre de formation professionnelle des Carrefours
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Collaboration

David Lemoyne
Conseiller expert en prévention
Commission des normes, de l'équité, de la santé
et de la sécurité du travail (CNESST)

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction générale
des communications du ministère de l'Éducation

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité du Secteur de la réussite éducative
et de la main d'œuvre du ministère de l'Éducation

© Gouvernement du Québec, 2026
Ministère de l'Éducation

ISBN 978-2-555-04189-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2026

26-134-02_w1

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de nombreux collaborateurs et collaboratrices des milieux de l'éducation et du travail. Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes.

Milieu de l'éducation

Caroline Asselin
Directrice adjointe
Centre de formation professionnelle Fierbourg
Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries

Geneviève Desjardins
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle Fierbourg
Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries

Marie-Ève Flibotte
Enseignante
Centre de formation professionnelle 24-Juin
Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Mélina Gervais Bergeron
Directrice adjointe
Centre de formation professionnelle des Carrefours
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Michèle Nadeau
Enseignante
Centre de formation Eastern Québec
Commission scolaire Central Québec

Valerie Valente
Enseignante
Centre de carrières Saint Pius X
Commission scolaire English-Montréal

Marie-Claude Vigneault
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle des Carrefours
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Milieu du travail

Philippe Cassidy
Coordonnateur des services à la clientèle
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Janyk Fournier
Agente à la réception
Hôtel Nelligan

Nelvy Joelle Haquet
Superviseure de réception
Hôtel William Gray

Blèze Laurin
Superviseur de réception
Auberge du Vieux-Port

Loïc Rousselle Charbonneau
Directeur d'hébergement
Manoir d'Youville

Mariana Sanchez
Directrice générale
AC Marriott Montréal

Daniel Torres
Agent de réception
AC Marriott Montréal

Observatrices et observateur

Nathalie Bolduc

Directrice du développement organisationnel et de l'amélioration
des compétences
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Sebastien Cogan

Directeur et agent de liaison
Centre de formation professionnelle des Carrefours
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Bénédicte Fouquet

Coordonnatrice Projet
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Danielle Gélinas

Responsable de secteurs de formation
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation

Table des matières

Présentation du programme d'études professionnelles.....	1
Éléments constitutifs	1
Aspects de mise en œuvre	3
Synthèse du programme d'études	5
Première partie	
Buts du programme d'études	9
Intentions éducatives	10
Énoncés des compétences du programme d'études.....	11
Matrice des compétences	11
Harmonisation	13
Deuxième partie	
Profession et formation	17
Santé et sécurité	21
Interaction en contexte professionnel	25
Approche client	29
Renseignements sur l'offre touristique.....	33
Activités à caractère administratif	37
Vente de services hôteliers	41
Langue seconde dans un contexte professionnel	45
Traitement des réservations d'hébergement	49
Traitement des plaintes et des commentaires	55
Service à la clientèle et suivis en fonction du séjour	59
Procédures d'arrivée	63
Procédures de départ.....	67
Intégration en milieu de travail	71

Présentation du programme d'études professionnelles

Le programme d'études professionnelles présente les compétences nécessaires pour exercer un métier ou une profession au seuil d'entrée sur le marché du travail. De plus, la formation permet à la travailleuse et au travailleur de développer une polyvalence qui leur sera utile dans leur cheminement professionnel ou personnel.

Le programme d'études est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Il précise les cibles des apprentissages et les grandes orientations à privilégier pour la formation. Les compétences sont liées à la maîtrise des tâches du métier ou de la profession ou encore à des activités de travail ou de vie professionnelle ou personnelle, le cas échéant. Les apprentissages attendus de l'élève se réalisent dans un contexte de mise en œuvre de la compétence et visent un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser.

Conformément à la *Loi sur l'instruction publique*¹, les programmes d'études « comprennent des objectifs et un contenu obligatoires et peuvent comprendre des objectifs et un contenu indicatifs qui doivent être enrichis ou adaptés selon les besoins des élèves qui reçoivent les services ». Pour la compétence traduite en comportement, les composantes obligatoires englobent l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation et les critères de performance et, pour la compétence traduite en situation, les rubriques correspondantes.

À titre indicatif, le programme d'études présente une matrice des compétences, des intentions éducatives et des savoirs liés à chaque compétence. Pour chacune des compétences, une durée est suggérée. Toutes les composantes formulées à titre indicatif dans le programme d'études peuvent être enrichies ou adaptées selon les besoins de l'élève, de l'environnement et du milieu de travail.

Éléments constitutifs

Buts du programme d'études

Les buts du programme d'études présentent le résultat recherché au terme de la formation et une description générale du métier; ils reprennent les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent des orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière de grandes habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme d'études ou les compétences. Elles visent à orienter l'action pédagogique attendue pour mettre en contexte les apprentissages des élèves, avec les dimensions sous-jacentes à l'exercice d'un métier ou d'une profession. Les intentions éducatives peuvent guider les établissements dans la mise en œuvre du programme d'études.

¹ *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, chapitre I-13.3, article 461).

Compétence

La compétence est le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail, et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage.

1 Compétence traduite en comportement

La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Elle comprend :

- L'*énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.
- Les *éléments de la compétence*, qui décrivent les aspects essentiels à la compréhension de la compétence, sous forme de comportements particuliers. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.
- Le *contexte de réalisation*, qui correspond à la situation lors de la mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte vise à reproduire une situation réelle de travail et ne décrit pas une situation d'apprentissage ou d'évaluation.
- Les *critères de performance*, qui définissent des exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence. Pour chacun des éléments, les critères de performance permettent de porter un jugement sur l'acquisition de la compétence. Pour l'ensemble de la compétence, ils décrivent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.

2 Compétence traduite en situation

La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages. Les actions et les résultats varient selon les personnes. Elle comprend :

- L'*énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.
- Les *éléments de la compétence*, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et qui permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie. Les éléments de la compétence sont au cœur de la mise en œuvre de cette situation éducative.
- Le *plan de mise en situation*, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Le plan de mise en situation comporte habituellement les moments-clés d'apprentissage traduits en trois étapes liées à l'information, à la réalisation et à la synthèse.
- Les *conditions d'encadrement*, qui définissent les balises à respecter par l'enseignante ou par l'enseignant et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- Les *critères de participation*, qui décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases de la situation éducative.

Savoirs liés

Les savoirs liés à la compétence sont fournis à titre indicatif. Ils définissent les apprentissages les plus significatifs que l'élève est appelé à faire pour mettre en œuvre la compétence et assurer son évolution. Ces savoirs sont associés au marché du travail et comprennent généralement des apprentissages qui se rattachent aux connaissances, aux habiletés, aux attitudes, etc. Ils se rapportent aux principaux éléments de contenu à couvrir dans la formation.

Durée

La durée totale du programme d'études est prescrite. Elle est associée au temps d'enseignement, qui inclut l'évaluation des apprentissages, l'enrichissement ou l'enseignement correctif, selon les besoins de l'élève. La durée associée à la compétence indique le temps jugé nécessaire qu'il faut pour la développer.

Le temps d'enseignement est assorti au temps de formation, temps moyen évalué au moment de l'élaboration du programme d'études pour l'acquisition de la compétence et pour l'évaluation des apprentissages. La durée est importante pour l'organisation de la formation.

Unité

L'unité est un étalon qui sert à exprimer la valeur de chacune des compétences. L'unité correspond à quinze heures de formation.

Aspects de mise en œuvre

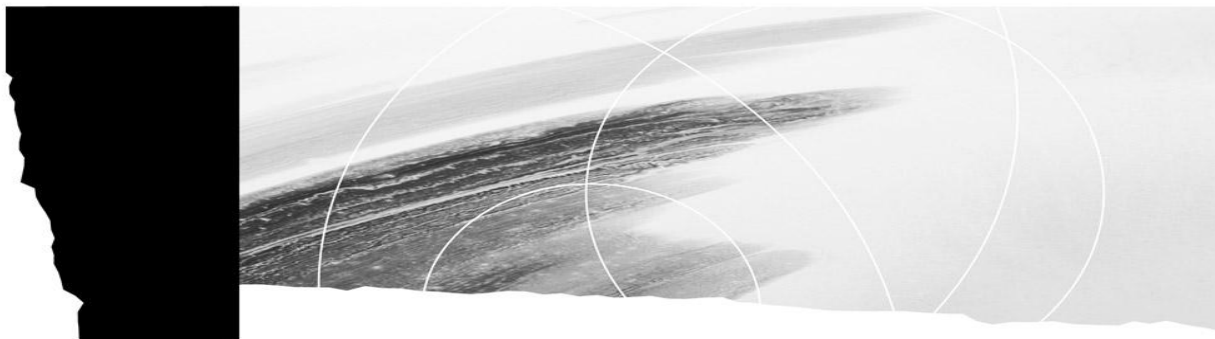
Approche programme

L'approche programme s'appuie sur une vision d'ensemble du programme d'études et de ses différentes composantes (buts, intentions éducatives, compétences, etc.). Elle nécessite la concertation entre toutes les actrices et tous les acteurs concernés, que ce soit au moment de concevoir le programme d'études, de planifier et de réaliser sa mise en œuvre ou encore d'évaluer ses retombées. Elle consiste à faire en sorte que l'ensemble des interventions et des activités proposées vise les mêmes finalités et souscrive aux mêmes orientations. Pour l'élève, l'approche programme rend la formation plus signifiante, car les apprentissages se présentent en un tout plus cohérent.

Approche par compétences

L'approche par compétences, pour l'enseignement en formation professionnelle, se traduit par une philosophie d'intervention visant à amener l'élève à mobiliser des ressources individuelles, à agir, à réussir et à progresser dans différents contextes, selon des performances définies, et avec tous les savoirs nécessaires.

Synthèse du programme d'études



5397

Réception en hôtellerie

Année d'approbation : 2026

Type de sanction :	Diplôme d'études professionnelles
Nombre d'unités :	49
Nombre de compétences :	14
Durée totale :	735 heures

Pour être admis au programme d'études *Réception en hôtellerie*, il faut satisfaire à l'une des conditions suivantes :

La personne est titulaire du diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu (ex. : attestation d'équivalence de niveau de scolarité) ou d'un diplôme d'études supérieures, comme le diplôme d'études collégiales ou le baccalauréat.

OU

La personne est âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation et a obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre, ou a réalisé des apprentissages reconnus comme étant équivalents.

OU

La personne est âgée d'au moins 18 ans au moment de l'entrée en formation et possède les préalables fonctionnels, soit la réussite du test de développement général ainsi que les cours de langue d'enseignement FRA 3103-1 et FRA 3104-1 et FRA 3105-1, langue seconde ANG 3102-1 et ANG 3103-1 ou des apprentissages reconnus équivalents

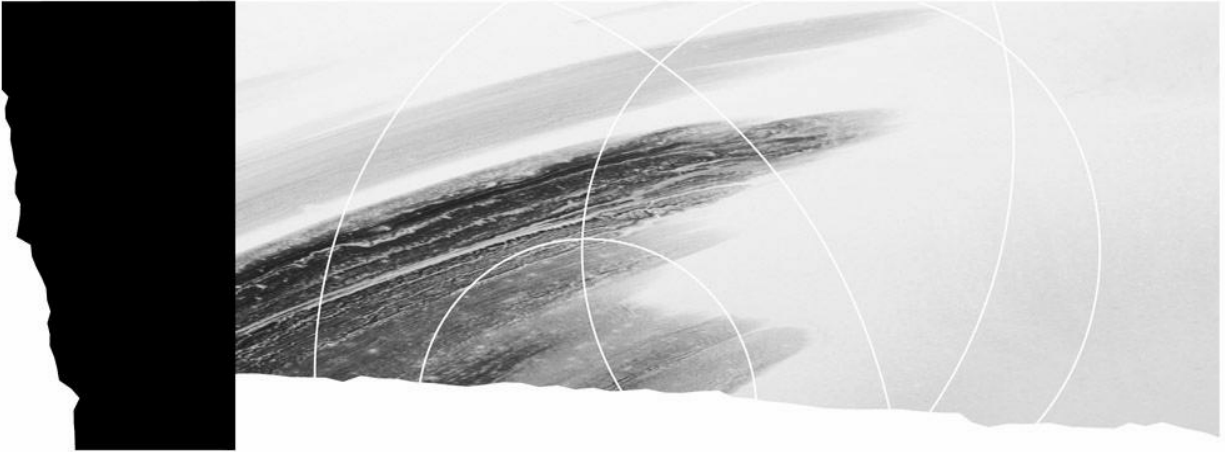
OU

La personne a obtenu les unités de 3^e secondaire de programmes d'études établis par le ministre, en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique et elle poursuivra, en concomitance avec sa formation professionnelle, sa formation générale dans les programmes d'études du second cycle de l'enseignement secondaire établis par le ministre.

La durée du programme d'études est de 735 heures; de ce nombre, 375 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 360 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle.

Le programme d'études est divisé en 14 compétences dont la durée varie de 30 à 120 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'enseignement, à l'évaluation des apprentissages, à l'enrichissement et à l'enseignement correctif.

Rappel de la compétence	Code	Numéro	Durée	Unité(s)
Profession et formation	401802	1	30	2
Santé et sécurité	401812	2	30	2
Interaction en contexte professionnel	401822	3	30	2
Approche client	401833	4	45	3
Renseignements sur l'offre touristique	401843	5	45	3
Activités à caractère administratif	401853	6	45	3
Vente de services hôteliers	401864	7	60	4
Langue seconde dans un contexte professionnel	401876	8	90	6
Traitement des réservations d'hébergement	401885	9	75	5
Traitement des plaintes et des commentaires	401892	10	30	2
Service à la clientèle et suivis en fonction du séjour	401902	11	30	2
Procédures d'arrivée	401914	12	60	4
Procédures de départ	401923	13	45	3
Intégration en milieu de travail	401938	14	120	8



Première partie

Buts du programme d'études

Intentions éducatives

**Énoncés des compétences
du programme d'études**

Matrice des compétences

Harmonisation

Buts du programme d'études

Le programme d'études professionnelles *Réception en hôtellerie* prépare à l'exercice de la profession de réceptionniste en hôtellerie.

Les réceptionnistes en hôtellerie accueillent et renseignent la clientèle sur l'offre touristique, effectuent le traitement des réservations et s'occupent des procédures d'arrivée et de départ de la clientèle. Ces professionnelles et ces professionnels ont également à vendre des services hôteliers, à traiter les plaintes et les commentaires de la clientèle ainsi qu'à assurer le service à la clientèle et les suivis en fonction du séjour.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les réceptionnistes en hôtellerie travaillent avec une clientèle diversifiée (affaires ou loisirs) qui présente des exigences élevées. Elles et ils sont principalement employés dans des établissements hôteliers comme des hôtels, des auberges, des gîtes ou des centres de villégiature.

Cette profession exige une facilité à interagir avec les collègues de travail et la clientèle. De plus, comme plusieurs tâches doivent être réalisées simultanément, une bonne capacité d'adaptation et de jugement, le sens des priorités et une gestion adéquate du stress sont nécessaires. Les réceptionnistes en hôtellerie doivent également faire preuve de courtoisie, d'entregent et d'intégrité en tout temps. Elles et ils agissent comme des ambassadrices et des ambassadeurs de l'établissement hôtelier et de la région. Ces personnes doivent aller au-delà des attentes de la clientèle en anticipant ses besoins. Pour exécuter l'ensemble de leurs tâches, elles doivent aussi être en mesure de communiquer avec aisance en anglais.

Les réceptionnistes en hôtellerie travaillent en équipe avec des personnes exerçant la même profession que la leur. Elles et ils collaborent avec leurs supérieures et leurs supérieurs de même que leurs collègues des autres départements de l'établissement hôtelier, tels que le restaurant, l'entretien ménager, la conciergerie et le service de chasseur. Les réceptionnistes en hôtellerie peuvent également avoir à collaborer avec des prestataires de services externes.

Pour accomplir leur travail, les réceptionnistes en hôtellerie utilisent des logiciels, des moyens de télécommunication et des technologies visant l'automatisation de certaines tâches. En outre, elles et ils accompagnent la clientèle dans l'utilisation, en libre-service, de technologies permettant d'effectuer certaines procédures.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme d'études *Réception en hôtellerie* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités en lien avec son métier;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui nécessite des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit lui faire connaître :
 - le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier;
 - ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.
- Favoriser l'évolution et l'approfondissement de savoirs professionnels chez la personne, soit lui permettre :
 - de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre et d'acquérir des méthodes de travail;
 - de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;

- de développer ses habiletés en matière de communication, sa créativité, son sens de l’initiative et son esprit d’entreprise;
- d’adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l’excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit lui permettre :
 - d’adopter une attitude positive à l’égard des changements;
 - de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l’entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Le programme d’études professionnelles *Réception en hôtellerie* vise à développer les attitudes et les comportements suivants, qui sont jugés indispensables à l’exercice du métier par les milieux de l’éducation et du travail :

- Développer sa curiosité pour les attraits touristiques, les produits locaux ainsi que les nouvelles tendances en hôtellerie.
- Développer le souci du détail.
- Accroître son sens des responsabilités.
- Améliorer sa capacité à mémoriser des informations.
- Développer sa capacité à exécuter plusieurs tâches simultanément et efficacement.
- Développer sa capacité à s’adapter à des situations très variées.

Énoncés des compétences du programme d'études

Liste des compétences

- Se situer au regard de la profession et de la démarche de formation.
- Prévenir les atteintes à la santé et à la sécurité au travail.
- Interagir en contexte professionnel.
- Adopter une approche client.
- Renseigner la clientèle sur l'offre touristique.
- Effectuer des activités à caractère administratif.
- Vendre des services hôteliers.
- Communiquer en langue seconde dans un contexte professionnel.
- Traiter les réservations d'hébergement.
- Traiter les plaintes et les commentaires de la clientèle.
- Assurer le service à la clientèle et les suivis en fonction du séjour.
- Effectuer des procédures d'arrivée de la clientèle.
- Effectuer des procédures de départ de la clientèle.
- S'intégrer au milieu de travail.

Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier.

Le tableau est à double entrée; la matrice permet donc de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole (○) marque un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Lorsque le symbole est noirci, cela indique, en outre, que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières. La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des compétences. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des compétences.

MATRICE DES COMPÉTENCES

RÉCEPTION EN HÔTELLERIE				COMPÉTENCES GÉNÉRALES								TOTAL
				Se situer au regard de la profession et de la démarche de formation	Prévenir les atteintes à la santé et à la sécurité au travail	Interagir en contexte professionnel	Adopter une approche client	Effectuer des activités à caractère administratif	Vendre des services hôteliers	Communiquer en langue seconde dans un contexte professionnel	Traiter les plaintes et les commentaires de la clientèle	
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Numéro de la compétence	Type de compétences	Durée (h)									
Numéro de la compétence				1	2	3	4	6	7	8	10	
Type de compétence				S	S	C	C	C	C	C	C	
Durée (h)				30	30	30	45	45	60	90	30	360
Renseigner la clientèle sur l'offre touristique	5	C	45	○	●	●	●	○	○	○	○	
Traiter les réservations d'hébergement	9	C	75	○	●	●	●	●	●	●	○	
Assurer le service à la clientèle et les suivis en fonction du séjour	11	C	30	○	●	●	●	●	●	●	●	
Effectuer des procédures d'arrivée de la clientèle	12	C	60	○	●	●	●	●	●	●	●	
Effectuer des procédures de départ de la clientèle	13	C	45	○	●	●	●	●	●	●	●	
S'intégrer au milieu de travail	14	S	120	○	●	●	●	○	○	○	○	
Durée de la formation			375									735

Liens entre les compétences générales et les compétences particulières

- : Existence d'un lien
- : Application d'un lien

Harmonisation

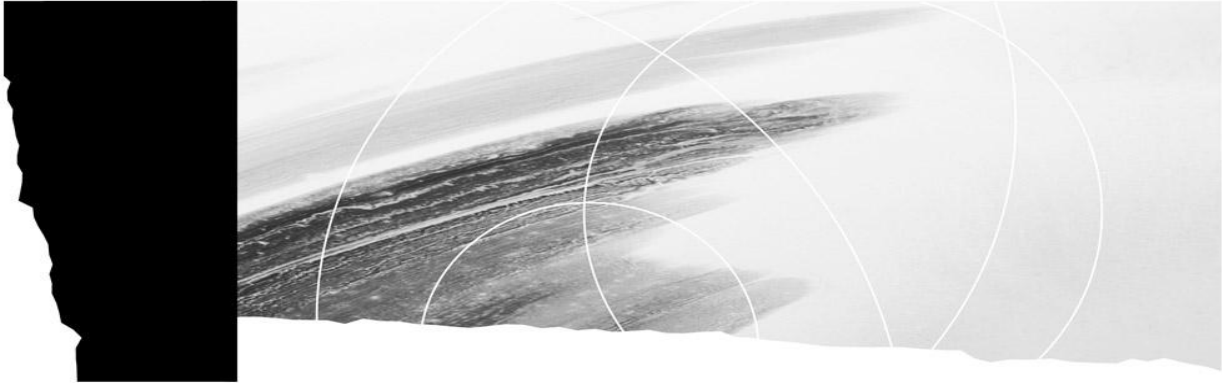
L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs différents, en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation; en particulier, elle fait en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinctes les unes des autres. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes à d'autres programmes d'études, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intraordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise au jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais qu'elles présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme d'études *Réception en hôtellerie* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. Les informations relatives aux travaux réalisés et à leurs résultats sont présentées dans le document *Tableaux d'harmonisation – Réception en hôtellerie*.



Deuxième partie

Compétences du programme d'études

Compétence 1 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

Se situer au regard de la profession et de la démarche de formation.

Éléments de la compétence

- Se sensibiliser à la réalité de la profession.
- S'informer sur le programme d'études et la démarche de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- S'informer sur le domaine de l'hôtellerie :
 - législation, réglementation et normes en vigueur;
 - secteurs d'activité et types d'établissements hôteliers;
 - évolution, tendances et nouvelles technologies;
 - perspectives de la profession.
- S'informer sur les caractéristiques de la profession :
 - nature du travail, conditions d'exercice, horaire, rémunération, perspectives d'emploi, exigences d'embauche et possibilités d'avancement;
 - tâches et opérations;
 - aptitudes, attitudes, etc.
- S'informer sur le programme d'études et la démarche de formation :
 - compétences à acquérir;
 - durée de la formation;
 - modalités d'évaluation et sanction des études.

Phase de réalisation

- Inventorier les connaissances, les habiletés, les aptitudes, les qualités et les comportements nécessaires pour exercer la profession.
- Rencontrer des professionnelles et des professionnels de la réception en hôtellerie (réceptionniste en hôtellerie, directrice ou directeur de la réception, etc.).
- Discuter des données recueillies ainsi que de sa perception de la profession (avantages, inconvénients et exigences).
- S'engager dans la recherche de moyens de favoriser sa réussite scolaire et son entrée sur le marché du travail.

Phase de synthèse

- Faire un bilan de ses habiletés, de ses aptitudes, de ses champs d'intérêt, de ses attitudes et de ses limites quant à la profession.
- Évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences de la profession avec son profil.

Conditions d'encadrement

- Assurer la disponibilité d'informations récentes et pertinentes sur la profession.
- Privilégier les échanges de points de vue entre les élèves et permettre à chacune et à chacun de s'exprimer.
- Encourager les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vision réaliste de la profession.
- Organiser une rencontre avec des professionnelles et des professionnels de la réception en hôtellerie.
- Fournir aux élèves des moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.

Critères de participation

Phase d'information

- Choisit des sources d'information pour recueillir des données sur la profession et la formation qui lui est liée.
- Recueille des données sur les sujets traités.

Phase de réalisation

- Donne son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer la profession.
- Montre une attitude d'écoute, de respect et d'ouverture d'esprit envers ses pairs.
- Prépare la rencontre avec des professionnelles et des professionnels de la réception en hôtellerie.
- Exprime sa perception de la profession et du programme d'études en tenant compte des données recueillies.

Phase de synthèse

- Produit un bilan de ses habiletés, de ses aptitudes, de ses champs d'intérêt, de ses attitudes et de ses limites quant à la profession.
- Confirme son orientation professionnelle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Conditions nécessaires à l'apprentissage : climat favorable, intérêt, concentration, bien-être physique et psychologique.
- Législation, réglementation et normes en vigueur : protection du consommateur, normes du travail, etc.
- Types d'établissements hôteliers, rémunération, perspectives d'emploi, conditions de travail, exigences de l'emploi, etc.

- Repérage de l'information et des documents de référence au cours de rencontres ou au moyen d'autres sources de renseignements (ex. programme d'études). Importance de la fiabilité des sources d'information. Détermination de ce qu'on cherche et des sources d'information disponibles.
- Méthode de prise de notes.

Phase de réalisation

- Synthèse, organisation et présentation des données. Importance d'un vocabulaire approprié.
- Avantages de la communication de son point de vue et de l'écoute de celui des autres.
- Développement d'une attitude d'ouverture à l'égard des commentaires constructifs.
- Règles régissant les discussions de groupe : écoute, droit de parole pendant un tour de table, respect du sujet, attention portée aux autres, ouverture à l'égard des points de vue différents du sien, etc.

Phase de synthèse

- Principaux éléments d'un bilan confirmant un choix d'orientation professionnelle : résumé de ses goûts, de ses aptitudes, de ses champs d'intérêt ainsi que des exigences auxquelles on doit satisfaire pour exercer la profession. Comparaison des deux aspects précédents. Brève conclusion expliquant son choix d'orientation professionnelle.

Compétence 2 Durée 30 H Unités 2

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

Prévenir les atteintes à la santé et à la sécurité au travail.

Éléments de la compétence

- Reconnaître son rôle et ses responsabilités en ce qui a trait à la prévention des risques liés à la santé et à la sécurité au travail.
- Être consciente ou conscient de l'importance de respecter les politiques de l'établissement hôtelier en matière de santé et de sécurité au travail.
- Reconnaître une situation ou un comportement à risque et les mesures préventives applicables.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- S'informer sur les règles de santé et de sécurité qui s'appliquent en hôtellerie.
- S'informer sur les risques inhérents à la réception en hôtellerie de même que sur les moyens de prévenir ces risques :
 - risques physiques dans l'établissement;
 - risques psychologiques;
 - risques liés aux comportements d'une clientèle particulière.
- S'informer sur son rôle et ses responsabilités en ce qui a trait à la prévention des risques liés à la santé et à la sécurité au travail.
- S'informer sur les droits des réceptionnistes en hôtellerie.
- S'informer sur les moyens de gérer le stress lié à l'exercice du métier.
- S'informer sur les mesures d'urgence qui s'appliquent dans un établissement hôtelier, le rôle et les responsabilités des autres départements ainsi que des services de police, d'incendie, d'ambulance, etc.
- Se renseigner sur les mesures à prendre en cas d'urgence (panne d'électricité, incendie, personne en situation de détresse, alerte à la bombe, etc.).

Phase de réalisation

- Expérimenter des situations dans lesquelles il est nécessaire de prévenir les risques physiques ou psychologiques ou encore ceux qui sont liés aux comportements d'une clientèle particulière.
- Participer à des activités permettant d'appliquer des mesures préventives liées aux comportements anormaux ou suspects de la clientèle, au signalement de ces comportements et à la consignation des événements suspects.
- Participer à des activités permettant de mettre en pratique des techniques de gestion du stress et le respect de ses limites.
- Discuter de l'importance de développer une attitude et des comportements préventifs en lien avec la santé et la sécurité au travail.

Phase de synthèse

- Présenter un bilan contenant :
 - un résumé des connaissances et des habiletés nouvellement acquises;
 - une évaluation de sa propre attitude à l'égard de la santé et de la sécurité au travail;
 - les objectifs à atteindre et les moyens à prendre pour s'améliorer.

Conditions d'encadrement

- Fournir les sources d'information nécessaires.
- Encourager les élèves pour les amener à entreprendre les activités proposées.
- Recourir à des mises en situation représentatives de la réalité de la profession.
- Favoriser la participation de tous les élèves.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant des outils (ex. : questionnaire) pour faciliter l'analyse de leur expérience et la détermination de leurs objectifs.

Critères de participation

Phase d'information

- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.

Phase de réalisation

- Participe avec sérieux aux activités proposées.
- Consigne des exemples d'apprentissages effectués durant ces activités.
- Donne son avis sur les risques liés à la profession ainsi que sur les mesures préventives applicables.

Phase de synthèse

- Présente un bilan contenant :
 - un résumé des connaissances et des habiletés nouvellement acquises;
 - une évaluation de sa propre attitude à l'égard de la santé et de la sécurité au travail;
 - les objectifs à atteindre et les moyens à prendre pour préserver sa santé et sa sécurité, celles de ses collègues de travail et celles de la clientèle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Conditions nécessaires à l'apprentissage : climat favorable, intérêt, concentration, bien-être physique et psychologique.
- Importance de l'information relative à la santé et la sécurité dans le domaine de l'hôtellerie.
- Atteintes à la santé et à la sécurité les plus fréquentes dans la pratique de la profession et moyens de prévention associés.
- Sources d'information relatives à la santé et à la sécurité en contexte hôtelier, et repérage de l'information.
- Rôles et responsabilités de la ou du réceptionniste en hôtellerie ainsi que de l'établissement hôtelier en matière de santé et de sécurité au travail.
- Avantages du respect des politiques de l'établissement hôtelier en matière de santé et de sécurité au travail.
- Protocoles et ressources liés aux mesures d'urgence.

Phase de réalisation

- Risques inhérents à la profession et association de ces risques aux mesures préventives applicables.
- Gestion du panneau d'alarme.
- Interventions possibles en cas d'incident ou d'accident.
- Contenu d'un rapport d'incident.

Phase de synthèse

- Présente un bilan contenant :
 - un résumé des connaissances et des habiletés nouvellement acquises;
 - une évaluation de sa propre attitude à l'égard de la santé et de la sécurité au travail;
 - les objectifs à atteindre et les moyens à prendre pour préserver sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychologique ainsi que celles des autres dans un établissement hôtelier.

Compétence 3 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Interagir en contexte professionnel.

Contexte de réalisation

- Dans des situations d'interaction variées, à l'oral et à l'écrit, en hôtellerie.
- En présence de la clientèle, de collègues de travail ainsi que de supérieures et de supérieurs.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).

Éléments de la compétence

1 Communiquer oralement dans un contexte d'hôtellerie.

Critères de performance

- Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale.
- Adoption d'une attitude dynamique qui est favorable à la communication orale.
- Adaptation juste de sa communication à son interlocutrice ou à son interlocuteur.
- Interprétation juste du langage verbal et non verbal.
- Manifestation d'une écoute active.

2 Communiquer à l'écrit à l'interne dans un contexte d'hôtellerie.

- Adaptation juste de la forme de son message à la réceptrice ou au récepteur.
- Adaptation juste de son message selon l'outil de communication utilisé.
- Clarté et précision des informations écrites.

- 3 Travailler en équipe.
- Distinction juste du rôle et des responsabilités des réceptionnistes en hôtellerie.
 - Distinction juste du rôle et des responsabilités du personnel des autres départements en hôtellerie.
 - Formulation claire de ses opinions.
 - Respect des opinions et des idées de ses collègues de travail ainsi que de ses supérieures et de ses supérieurs.
 - Répartition et suivi appropriés du travail à réaliser avec sa ou son collègue réceptionniste en hôtellerie.
- 4 Adapter son comportement aux situations de travail problématiques ou conflictuelles.
- Reconnaissance juste des situations susceptibles d'affecter la qualité du travail et de leurs conséquences possibles.
 - Interprétation juste des situations problématiques ou conflictuelles.
 - Utilisation de moyens pertinents visant à désamorcer des situations de travail problématiques ou conflictuelles.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière de communication.
- Principales notions d'éthique professionnelle : niveau de langage, comportements appropriés, confidentialité de l'information concernant la clientèle, les collègues de travail et l'établissement hôtelier, etc.
- Importance du vocabulaire utilisé : vouvoiement à préconiser, anglicismes à éviter, etc.

1 Communiquer oralement dans un contexte d'hôtellerie.

- Caractéristiques du processus de communication : émetteur, récepteur, message, rétroaction, etc.
- Principaux obstacles à la communication : facteurs environnementaux, culturels et personnels. Moyens de surmonter ces obstacles.
- Principaux styles de communication et caractéristiques leur étant liées : analytique, directif, compréhensif, expressif, etc. Styles à favoriser.
- Techniques de communication : reformulation, écoute active, observation, etc.
- Moyens d'adapter sa communication à la clientèle : ton, débit, etc. Facteurs à considérer : fonctions, âge, style de communication, etc., de son interlocutrice ou de son interlocuteur. Politiques particulières de l'établissement hôtelier. Termes, expressions et niveaux de langage à éviter.
- Interprétation du langage non verbal : signification des comportements non verbaux. Indices permettant d'anticiper les réactions de son interlocutrice ou de son interlocuteur. Incidence sur la communication.
- Interprétation du langage verbal : signification du vocabulaire utilisé, du ton de la voix, du débit et du rythme.
- Principales attitudes favorables à la communication : importance du respect des personnes, des différences individuelles et de l'ouverture d'esprit; attitude verbale et non verbale; distance physique à respecter par rapport à son interlocutrice ou à son interlocuteur.

2 Communiquer à l'écrit à l'interne dans un contexte d'hôtellerie.

- Principaux moyens de communication interne : journal de bord, notes au dossier de la cliente ou du client, courriel interne, etc.
- Moyens d'adapter sa communication à la réceptrice ou au récepteur : collègue de travail, superviseuse ou superviseur, directrice ou directeur, etc.
- Règles de base de l'orthographe et de la grammaire : accord des verbes, syntaxe, etc.
- Fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique : inscription de l'objet, emploi des formules de salutation, envoi et réception des courriels, gestion des courriels reçus, gestion du carnet d'adresses, création d'une adresse électronique, envoi d'un courriel avec pièce jointe, transfert des courriels, impression des courriels, conservation de l'historique d'une conversation, distinction et rôles des champs « CC » et « CCI ».

3 Travailler en équipe.

- Rôles et responsabilités du personnel de l'établissement hôtelier : structure organisationnelle.
- Importance des relations entre collègues de travail et entre ceux-ci et leurs supérieures ou leurs supérieurs. Buts partagés par les collègues de travail. Règles de conduite à suivre dans l'établissement hôtelier.
- Principaux facteurs influençant la dynamique d'un groupe : engagement, esprit d'équipe, style de leadership, mode de prise de décisions, collaboration, compétition, facteurs personnels, etc. Ressources en la matière auxquelles on peut se référer.
- Principaux facteurs favorisant la collaboration : clarification des rôles de chacune et de chacun, maintien des relations interpersonnelles (écoute, empathie), manifestation d'une attitude positive, respect de ses limites et de celles des autres. Formules à privilégier pour présenter ses opinions.

4 Adapter son comportement aux situations de travail problématiques ou conflictuelles.

- Définition et caractéristiques d'un conflit ainsi que des types de conflits interpersonnels (désengagement, style de leadership et recherche de pouvoir).
- Sources de situations professionnelles problématiques pouvant entraîner des conflits au travail.
- Moyens de prévenir les situations de travail problématiques ou conflictuelles, d'y faire face ou de désamorcer un conflit.
- Importance de l'écoute, de la souplesse et de l'ouverture à l'égard d'un point de vue divergent du sien et moyens de s'exprimer de manière claire et respectueuse.
- Contribution à la recherche de solutions consensuelles.
- Présentation factuelle claire et respectueuse de son point de vue.

Compétence 4 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Adopter une approche client.

Contexte de réalisation

- Dans des situations professionnelles impliquant une clientèle en hôtellerie.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - d'un logiciel de gestion hôtelière;
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Caractériser les pratiques des différents types d'établissements hôteliers en matière de service à la clientèle.

- 2 Caractériser la clientèle.

- 3 Établir et entretenir des relations interpersonnelles favorables au service à la clientèle.

Critères de performance

- Reconnaissance juste des différents types d'établissements hôteliers.
- Choix et utilisation de moyens pertinents permettant l'analyse des différents types d'établissements hôteliers.
- Reconnaissance juste des caractéristiques des différents types d'établissements hôteliers.
- Comparaison adéquate des services à la clientèle offerts dans les différents types d'établissements hôteliers.

- Distinction juste des divers types de clientèles.
- Interprétation juste des besoins et des attentes de la clientèle.

- Adoption d'une posture et d'une expression gestuelle appropriées.
- Respect des règles de politesse et de civilité.
- Adaptation de ses interactions en fonction de la clientèle et de la situation.
- Manifestation d'écoute active.

- 4 Personnaliser son service à la clientèle.
- Repérage des informations pertinentes dans le dossier de la cliente ou du client.
 - Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
 - Accompagnement approprié de la cliente ou du client dans son utilisation de technologies en libre-service, s'il y a lieu.
 - Vérification appropriée du niveau de satisfaction de la cliente ou du client.
- 5 Évaluer la qualité de son service à la clientèle.
- Reconnaissance juste de ses forces et de ses points à améliorer.
 - Détermination d'actions réalistes pour améliorer la qualité de son service à la clientèle.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière d'approche client.
- Principales notions d'éthique professionnelle et de professionnalisme : voir la compétence 3. Importance de l'apparence personnelle, de la tenue vestimentaire et de la mise en évidence du porte-nom.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.

- 1 Caractériser les pratiques des différents types d'établissements hôteliers en matière de service à la clientèle.
- Tendances observées dans les différents types d'établissements hôteliers. Chaînes hôtelières ciblant différents types de clientèles et d'employés. Caractéristiques des différents types d'établissements hôteliers.
 - Type de service à la clientèle à offrir selon l'établissement hôtelier : personnalisé, automatisé, offert dans l'établissement hôtelier (présence de salles fermées ou d'aires ouvertes).
 - Histoire et patrimoine de l'établissement hôtelier.

2 Caractériser la clientèle.

- Principaux types de clientèles ou de personnalités : clientèle régulière, familiale, à mobilité réduite, de marque ou issue de la diversité, personnes âgées, etc. Comportements à adopter en fonction de la clientèle.
- Importance d'associer le type de clientèle d'un établissement hôtelier à un type de réceptionniste en hôtellerie.
- Principaux besoins et attentes des différents types de clientèles.

3 Établir et entretenir des relations interpersonnelles favorables au service à la clientèle.

- Rôle de la ou du réceptionniste en hôtellerie en tant qu'ambassadrice ou ambassadeur de l'établissement hôtelier.
- Importance de la philosophie, de la mission, des valeurs et des politiques de l'établissement hôtelier.
- Importance d'adhérer aux protocoles et aux procédures de l'établissement hôtelier.
- Principales règles de politesse et de civilité. Principaux comportements à éviter : trop grande familiarité avec la clientèle, trop grande proximité avec celle-ci, dévoilement d'informations sur sa vie privée à la clientèle, etc.
- Approche relationnelle qui tient compte de réalités sociales, culturelles ou liées à la diversité.
- Moyens de s'adapter aux différentes personnes et situations.
- Importance de faire preuve d'écoute active pour déceler des informations supplémentaires permettant de personnaliser son service à la clientèle et de rendre l'expérience de celle-ci unique.

4 Personnaliser son service à la clientèle.

- Importance de consulter le dossier de la cliente ou du client pour personnaliser l'expérience : nom de la cliente ou du client, historique de la cliente ou du client, continuité des services, questions personnalisées, considérations culturelles dans les questions posées et les salutations, s'il y a lieu, etc.
- Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : ouvertes, fermées, incitatives, suggestives.
- Nouvelles tendances du service à la clientèle en hôtellerie : utilisation du nom de la cliente ou du client, service attentionné, accompagnement de la cliente ou du client qui utilise des outils en libre-service, etc.
- Gestion des priorités en ce qui concerne la clientèle (en personne, au téléphone, etc.) : expression faciale, attitude, langage verbal, politique de l'établissement hôtelier.

5 Évaluer la qualité de son service à la clientèle.

- Bilan de ses forces et de ses limites. Capacité à s'ouvrir à la rétroaction.
- Capacité à associer son type de personnalité en tant que réceptionniste en hôtellerie à un type d'établissement hôtelier.
- Actions qui peuvent améliorer la qualité de son service à la clientèle.

Compétence 5 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Renseigner la clientèle sur l'offre touristique.

Contexte de réalisation

- En présence de la clientèle.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence (guides touristiques, cartes routières et touristiques, etc.).

Éléments de la compétence

- 1 Se renseigner sur l'offre touristique locale et québécoise.
- 2 Accueillir la clientèle.
- 3 Cibler les besoins de la clientèle.
- 4 Effectuer la recherche et la sélection d'informations.

Critères de performance

- Localisation précise des lieux, des attraits, des activités et des événements touristiques.
- Description juste des principaux attraits, activités et événements touristiques selon la région et la saison.
- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.
- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
- Manifestation d'écoute active.
- Détermination juste des champs d'intérêt, des besoins et des caractéristiques de la cliente ou du client.
- Utilisation appropriée d'un moteur de recherche sur le Web.
- Utilisation appropriée des guides touristiques ainsi que des cartes routières et touristiques.
- Sélection pertinente des informations au regard des besoins et des attentes de la clientèle.

- 5 Présenter des suggestions et des informations à la clientèle.
- Description claire des suggestions.
 - Vérification appropriée de la pertinence de ses suggestions auprès de la clientèle.
 - Explication claire de la manière de se rendre à un endroit.
 - Interprétation juste du langage verbal et non verbal de la clientèle.
 - Présentation de solutions de rechange pertinentes, selon le cas.
- 6 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.
- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
 - Réaction appropriée selon le niveau de satisfaction de la cliente ou du client.
 - Emploi approprié des formules de salutation.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles de santé et de sécurité au travail : voir la compétence 2.
 - Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
 - Politiques et procédures de l'établissement hôtelier concernant la façon de renseigner la clientèle.
 - Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
 - Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
 - Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
 - Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.
- 1 Se renseigner sur l'offre touristique locale et québécoise.
- Distinction des types de renseignements associés à chacune des sources d'information disponibles : guides touristiques, cartes routières et touristiques, moteurs de recherche sur le Web, documentation interne de l'établissement, etc.
 - Utilisation des sources d'information disponibles.

- Caractéristiques des différentes régions touristiques du Québec : emplacement, particularités, principaux attraits, activités et événements selon la saison.
 - Principaux produits et restaurants de la région.
- 2 Accueillir la clientèle.
- Détermination du type de clientèle et interprétation de ses signes non verbaux.
 - Façons de se présenter : tenue vestimentaire, niveau de langage, etc.
 - Formules d'accueil et de salutation à employer en fonction des caractéristiques de la clientèle. Salutation de toutes les personnes présentes à la réception de l'établissement hôtelier.
- 3 Cibler les besoins de la clientèle.
- Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : voir la compétence 4.
 - Importance de personnaliser son service à la clientèle : voir la compétence 4.
 - Importance de déceler les signes verbaux et non verbaux de la clientèle : voir la compétence 3.
 - Importance de faire preuve d'écoute active auprès de la clientèle par le langage verbal et non verbal.
 - Méthode de prise de notes : présence des principales informations, lisibilité et structure des notes, utilisation de mots-clés et d'abréviations, etc.
 - Importance de la reformulation des besoins de la clientèle : mots-clés, nombre de personnes impliquées, durée prévue, moyen de transport utilisé, dates et besoins ciblés.
- 4 Effectuer la recherche et la sélection d'informations.
- Voir l'élément de compétence 1.
 - Méthode de recherche à utiliser selon des critères spécifiques : nombre de personnes impliquées, durée prévue, moyen de transport utilisé, dates et besoins ciblés.
 - Utilisation de mots-clés, d'index, d'onglets, de tables des matières, etc.
 - Méthode permettant de lire une carte routière ou touristique à l'endroit et à l'envers.
 - Interprétation des informations présentes sur une carte routière ou touristique : index, symboles, couleurs, points cardinaux, moyens de transport, quartiers, sections, activités.
- 5 Présenter des suggestions et des informations à la clientèle.
- Choix de suggestions personnalisées qui sont liées aux besoins de la clientèle.
 - Identification des attraits incontournables. Suggestions qui visent à maximiser le temps et l'expérience de la clientèle.
 - Méthodes à employer pour faire des suggestions : utilisation de mots-clés, présentation d'informations précises et structurées, recours à des points de repère, notation des informations pour la clientèle.
 - Importance de poser des questions ouvertes pour vérifier l'intérêt de la clientèle.
 - Importance de déceler les signes verbaux et non verbaux de la clientèle pour mesurer son appréciation des suggestions formulées.
- 6 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.
- Formules à utiliser pour inciter la clientèle à partager ses impressions au retour d'une activité.
 - Types de questions permettant de déceler ou de préciser le niveau de satisfaction de la clientèle : voir la compétence 4.
 - Formules de salutation à employer en fonction des caractéristiques de la clientèle.

Compétence 6 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des activités à caractère administratif.

Contexte de réalisation

- Dans des situations d'interaction variées.
- En présence de la clientèle, de collègues de travail ainsi que de supérieures et de supérieurs.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

1 Traiter les messages électroniques de la clientèle.

Critères de performance

- Respect de ses limites et de son rôle.
- Interprétation juste des messages.
- Classement approprié des messages traités.
- Formulation de réponses cohérentes et claires.
- Respect des principes d'écriture en lien avec :
 - l'objet du message;
 - l'usage des formules de politesse;
 - la structure du message;
 - le niveau de langage.

2 Traiter les commentaires sur les réseaux sociaux.

- Respect de ses limites et de son rôle.
- Interprétation juste des commentaires.
- Usage approprié de canevas de réponse, s'il y a lieu.
- Respect des principes d'écriture en vigueur sur les réseaux sociaux en lien avec :
 - l'usage des formules de politesse;
 - la structure du commentaire;
 - le niveau de langage.

- 3 Traiter les appels téléphoniques.
- Application rigoureuse du protocole téléphonique de l'établissement hôtelier.
 - Détermination juste du but des appels téléphoniques.
 - Personnalisation attentive des appels téléphoniques.
 - Transmission de renseignements clairs et précis.
 - Emploi approprié des formules de salutation.
- 4 Gérer la caisse.
- Préparation appropriée de la caisse.
 - Exactitude des calculs liés aux taxes.
 - Exactitude des calculs liés aux taux de change.
 - Vérification appropriée de la balance de la caisse.
 - Application conforme de la procédure de dépôt.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière d'activités administratives.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.

1 Traiter les messages électroniques de la clientèle.

- Principaux moyens de communication externe : courriel externe, clavardage, messagerie texte, etc.
- Moyens d'adapter sa communication à la réceptrice ou au récepteur : types de clientèles, personnalisation du message, etc.
- Utilisation de canevas : choix du canevas, personnalisation du canevas. Importance de relire le message avant de l'envoyer.

- Importance de respecter les délais de réponse aux messages de la clientèle. Impacts potentiels de ces messages sur l'image de l'établissement hôtelier. Repérage des informations sensibles dans les courriels. Temps à prévoir pour être en mesure de répondre aux messages. Gestion des priorités dans la réponse aux messages.
 - Règles de base de l'orthographe et de la grammaire : voir la compétence 3.
 - Fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique : voir la compétence 3.
 - Règles de base des communications électroniques : objet du message, usage des formules de politesse, structure du courriel, niveau de langage.
 - Méthode de classement des messages électroniques : signification des étiquettes, niveau d'importance des courriels, classement dans les dossiers. Sections de la messagerie : boîte de réception, messages envoyés, messages supprimés, brouillons, etc.
- 2 Traiter les commentaires sur les réseaux sociaux.
- Limites et responsabilités de la ou du réceptionniste en hôtellerie par rapport au traitement des commentaires sur les réseaux sociaux. Responsabilités des collègues de travail de même que des supérieures et des supérieurs dans le traitement de ces commentaires. Impacts potentiels de ces commentaires sur l'image de l'établissement hôtelier et la teneur de la réponse.
 - Utilisation de canevas : choix du canevas, personnalisation du canevas. Importance de relire la réponse avant de l'envoyer.
 - Importance de respecter les délais de réponse aux commentaires de la clientèle. Impacts potentiels de ces commentaires sur l'image de l'établissement hôtelier. Repérage des informations sensibles dans les commentaires. Temps à prévoir pour être en mesure de répondre aux commentaires. Gestion des priorités dans la réponse aux commentaires.
 - Moyens d'adapter sa communication à la réceptrice ou au récepteur : voir l'élément de compétence 1.
 - Règles de base de l'orthographe et de la grammaire : voir la compétence 3.
 - Règles de base des communications électroniques : usage des formules de politesse, structure de la réponse et niveau de langage.
- 3 Traiter les appels téléphoniques.
- Principales fonctions du téléphone : mise en attente, transfert d'appels, gestion des lignes téléphoniques.
 - Posture à adopter au téléphone. Importance de l'expression faciale, de la communication non verbale et de la prononciation des mots.
 - Protocole téléphonique de l'établissement hôtelier et formules à utiliser.
 - Principaux profils de la cliente ou du client qui téléphone à un établissement hôtelier : personne nouvelle, ayant fait une réservation, déjà présente dans l'établissement ou ayant quitté celui-ci. Principaux besoins et questions leur étant associées. Personnalisation de l'appel téléphonique.
 - Importance de reformuler les demandes de la clientèle, de redire les numéros dictés, etc.
 - Méthode de prise de notes : voir la compétence 5.
 - Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : voir la compétence 4.
 - Interprétation du langage verbal : voir la compétence 3.
- 4 Gérer la caisse.
- Principales responsabilités liées à la caisse et aux espèces qui s'y trouvent. Principales informations présentes dans les ententes à signer avec l'établissement hôtelier.
 - Importance de préparer la caisse : utilisation d'une feuille de décompte, d'un chiffrier électronique, etc. Importance de s'assurer de la balance de la caisse.
 - Méthode de calcul de conversion d'un taux de change. Utilisation de la règle de trois.

- Méthode de calcul et fonctionnement des taxes. Signification des sigles « TPS », « TVQ » et « TH ».
- Procédure de dépôt : impression d'un rapport de caisse, retrait d'un montant de la caisse, inscription des informations pertinentes sur l'enveloppe et le formulaire de dépôt, dépôt de l'enveloppe à l'endroit prévu.
- Importance de fermer la caisse : utilisation d'une feuille de décompte, d'un chiffrier électronique, etc. Importance de s'assurer de la balance de la caisse.

Compétence 7 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Vendre des services hôteliers.

Contexte de réalisation

- En présence de la clientèle ou à distance.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et le personnel des autres départements de l'établissement hôtelier.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Se préparer à la vente.
- 2 Accueillir la clientèle.
- 3 Cibler les besoins de la clientèle.

Critères de performance

- Interprétation juste de l'inventaire des chambres.
- Vérification appropriée des tarifs des chambres.
- Interprétation juste des promotions en cours.
- Interprétation juste des forfaits.
- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.
- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
- Manifestation d'écoute active.
- Détermination juste des besoins et des caractéristiques de la cliente ou du client.

- 4 Proposer des services hôteliers à la clientèle.
- Manifestation appropriée de sa connaissance des services hôteliers.
 - Application judicieuse des techniques de vente.
 - Adaptation judicieuse de ses propositions de services hôteliers aux besoins précis de la cliente ou du client.
 - Présentation structurée des services hôteliers.
 - Présentation juste des avantages des services hôteliers proposés.
 - Vérification attentive de la compréhension de la cliente ou du client à l'égard des services hôteliers proposés.
- 5 Réagir aux hésitations ou aux objections de la clientèle.
- Manifestation d'écoute active.
 - Clarification juste des hésitations ou des objections de la clientèle.
 - Pertinence des explications au regard des hésitations ou des objections de la clientèle.
 - Respect du point de vue de la clientèle.
 - Manifestation d'ouverture d'esprit face à la clientèle qui n'achète pas de services hôteliers.
- 6 Conclure la vente.
- Proposition claire visant à procéder à la réservation de services hôteliers.
 - Emploi approprié des formules de salutation.
 - Vérification appropriée du niveau de satisfaction de la clientèle.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Respect des besoins de la clientèle.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.
- Importance du ton de voix, de la conviction et du dynamisme.

1 Se préparer à la vente.

- Déconstruction des préjugés relatifs à la vente. Importance du processus de vente pour l'amélioration de l'expérience client.
- Fonctionnalités du logiciel de gestion hôtelière : accès au dossier de la cliente ou du client, champs dans lesquels on doit inscrire les dates du séjour, le nombre de personnes et le type de chambre souhaité.
- Interprétation du calendrier de l'inventaire des chambres : légende, repérage des chambres réservées ou à réserver, tarifs, types de chambres, signification d'une chambre affichée sans tarif.
- Distinction des principaux types de chambres : caractéristiques et description, services inclus, tarifs, etc.
- Distinction des catégories de tarifs et des types de clientèles (affaires ou loisirs) qui leur sont associés. Caractéristiques de ces types de clientèles et application des tarifs en conséquence.
- Fonctionnement de l'optimisation des revenus (*yield management*).
- Interprétation des forfaits de l'établissement hôtelier et des promotions en cours. Informations disponibles sur son site Web. Interprétation de la tarification selon le nombre d'occupants d'une chambre.

2 Accueillir la clientèle.

- Voir la compétence 5.

3 Cibler les besoins de la clientèle.

- Voir la compétence 5.
- Importance de vérifier si la cliente ou le client est associé à une réservation de groupe.
- Responsabilité du département des ventes pour les réservations de groupe. Distinction des ventes traitées par les réceptionnistes en hôtellerie et de celles qui sont redirigées vers le département des ventes.
- Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : voir la compétence 4.

4 Proposer des services hôteliers à la clientèle.

- Identification de services personnalisés qui sont liés aux besoins de la clientèle.
- Techniques de vente : vocabulaire à privilégier, importance de l'ordre de présentation des informations, description des avantages par rapport à d'autres types de chambres ou à d'autres types d'établissements hôteliers, manière de présenter les tarifs, etc.
- Méthodes permettant de proposer des services hôteliers : utilisation de mots-clés, présentation d'informations précises et structurées.
- Importance de poser des questions ouvertes pour vérifier l'intérêt de la clientèle.
- Importance de déceler les signes verbaux et non verbaux de la clientèle pour mesurer son appréciation des services proposés.

5 Réagir aux hésitations ou aux objections de la clientèle.

- Définition d'une hésitation ou d'une objection. Catégories d'objections : à l'égard du service ou du tarif, attribuable à un manque d'intérêt, etc.
- Façon d'accueillir une objection. Importance du langage non verbal.
- Étapes à suivre pour traiter les objections : écoute, empathie, clarification, reformulation, réponse par une adaptation de ses arguments ou la proposition d'un autre service, confirmation de l'intérêt de la clientèle, poursuite de la vente.
- Formules de salutation et de remerciement à utiliser en fonction des caractéristiques de la clientèle qui n'achète pas de services hôteliers.

6 Conclure la vente.

- Importance de déceler les signes verbaux et non verbaux pour déterminer si la cliente ou le client est prêt ou non à ce que la vente soit conclue.
- Formules visant à inciter la cliente ou le client à procéder à la réservation. Importance de la fluidité dans la transition vers la réservation.
- Formules de salutation et de remerciement.

Compétence 8 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Communiquer en langue seconde dans un contexte professionnel.

Contexte de réalisation

- En présence de la clientèle, de collègues de travail ainsi que de supérieures et de supérieurs.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier;
 - de documents rédigés en langue seconde.
- À l'aide :
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Établir un contact avec la cliente ou le client.
- 2 Répondre à des questions simples au sujet des services offerts par l'établissement hôtelier.
- 3 Interpréter des communications écrites en langue seconde.

Critères de performance

- Usage approprié des formules de politesse.
- Prise de contact adéquate.
- Adoption d'un niveau de langage approprié.
- Interprétation juste des questions.
- Formulation correcte de questions de clarification.
- Explications claires et précises fournies à la cliente ou au client.
- Interprétation juste des communications écrites.
- Formulation correcte de questions de clarification.
- Utilisation de documents de référence appropriés.

- 4 Traiter des appels téléphoniques.
- Utilisation appropriée des formules d'usage d'un protocole téléphonique en langue seconde.
 - Usage approprié des formules de politesse.
 - Détermination juste du but des appels téléphoniques.
 - Explications claires et précises fournies à la cliente ou au client.
 - Saisie de données précise.
- 5 Rédiger des communications simples en langue seconde.
- Justesse des communications écrites.
 - Emploi approprié des formules de salutation.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.
- Communication verbale et écrite fonctionnelle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement en matière de vente de services hôteliers.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.

1 Établir un contact avec la cliente ou le client.

- Règles de base d'une conversation en langue seconde : temps des verbes, structure des phrases, vocabulaire, orthographe, grammaire, prononciation, etc.
- Protocole d'accueil en langue seconde : formules d'accueil et de politesse, niveau de langue, idiomes.
- Formulation de questions en langue seconde.

- 2 Répondre à des questions simples au sujet des services offerts par l'établissement hôtelier.
 - Interprétation de questions posées en langue seconde : formules utilisées par la clientèle ou visant à clarifier des questions courantes.
 - Formulation de questions de clarification en langue seconde.
 - Description, en langue seconde, des principales caractéristiques des services offerts par l'établissement hôtelier.
 - Terminologie relative aux services hôteliers.

- 3 Interpréter des communications écrites en langue seconde.
 - Règles de base permettant d'interpréter de l'information écrite en langue seconde.
 - Sélection d'information sur les services offerts, les documents de référence ou sites Web à consulter, etc.

- 4 Traiter des appels téléphoniques.
 - Règles et formules d'usage d'un protocole téléphonique en langue seconde.
 - Formules de politesse utilisées au téléphone en langue seconde.
 - Détermination du but des appels téléphoniques en langue seconde.
 - Saisie d'informations dictées en langue seconde dans le dossier de la cliente ou du client : épellation de son nom ou des mots de l'adresse, vérification des chiffres et des dates, etc.

- 5 Rédiger des communications simples en langue seconde.
 - Voir la compétence 6.
 - Principales abréviations utilisées en langue seconde.
 - Importance d'utiliser le bon vocabulaire et de structurer les phrases correctement en langue seconde.
 - Terminologie relative aux services hôteliers qui est utilisée en langue seconde.
 - Formules de salutation et de remerciement employées en langue seconde.

Compétence 9 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Traiter les réservations d'hébergement.

Contexte de réalisation

- En présence de la clientèle ou à distance.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et le personnel des autres départements.
- Dans des situations de communication en langue d'usage et en langue seconde.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, terminal de paiement électronique, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Accueillir la clientèle.

- 2 Vérifier la disponibilité des chambres.

- 3 Cibler les besoins de la clientèle.

Critères de performance

- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.

- Pertinence des questions posées à propos :
 - des dates du séjour;
 - du motif du séjour;
 - du nombre de personnes;
 - du type de chambre souhaité;
 - du type de réservation (individuelle ou de groupe).
 - Association appropriée de la réservation à un groupe, s'il y a lieu.

- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
- Manifestation d'écoute active.
- Reformulation juste des besoins de la cliente ou du client.
- Détermination juste des besoins et des caractéristiques de la cliente ou du client.

- 4 Présenter des offres à la clientèle.
- Personnalisation de la proposition selon les besoins précis de la cliente ou du client.
 - Proposition structurée et dynamique de différents types de chambres.
 - Présentation claire d'une offre de surclassement ou de services complémentaires.
 - Vérification attentive de la compréhension de la cliente ou du client à l'égard de la proposition.
- 5 Réagir aux hésitations ou aux objections de la clientèle.
- Manifestation d'écoute active.
 - Clarification juste des hésitations ou des objections de la clientèle.
 - Pertinence des explications au regard des hésitations ou des objections de la clientèle.
 - Respect du point de vue de la clientèle.
 - Manifestation d'ouverture d'esprit face à la clientèle qui ne réserve pas de chambre.
- 6 Finaliser la réservation.
- Reformulation précise des informations liées à la réservation.
 - Explication claire de la politique d'annulation de l'établissement hôtelier et de sa politique de garantie de réservation.
 - Inscription précise dans le dossier de la cliente ou du client :
 - des informations générales;
 - du numéro de carte de crédit;
 - des demandes ou des besoins particuliers, le cas échéant.
 - Communication précise du numéro de réservation :
 - verbalement;
 - par voie électronique;
 - par d'autres moyens.
- 7 Modifier une réservation.
- Mise à jour précise des informations générales dans le dossier de la cliente ou du client.
 - Vérification rigoureuse de la disponibilité des chambres et des tarifs liés à une modification de la réservation.
 - Communication juste de l'information sur le changement de tarif, s'il y a lieu.
 - Consignation complète de l'information aux autres services de l'établissement qui sont concernés par la modification de la réservation.

8 Annuler une réservation.

- Confirmation précise de la modification ou communication précise du numéro de réservation :
 - verbalement;
 - par voie électronique;
 - par d'autres moyens.
- Explication claire de la politique d'annulation de l'établissement hôtelier et des frais liés à une annulation.
- Vérification rigoureuse de la transmission de l'information liée à l'annulation aux autres services impliqués.
- Confirmation précise de l'annulation ou communication précise du numéro d'annulation :
 - verbalement;
 - par voie électronique;
 - par d'autres moyens.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Respect des besoins de la clientèle.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles de santé et de sécurité au travail : voir la compétence 2.
- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière de traitement des réservations.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.
- Importance du ton de voix, de la conviction et du dynamisme.

- 1 Accueillir la clientèle.
 - Voir la compétence 5.
 - Importance de vérifier si la clientèle a adhéré à un programme de fidélité. Caractéristiques du programme de fidélité : objectifs, fonctionnement, avantages, clientèle cible, modalités et procédure d'adhésion.
- 2 Vérifier la disponibilité des chambres.
 - Ordonnancement des informations à vérifier ou à saisir dans le logiciel de gestion hôtelière : dates du séjour, motif du séjour, nombre de personnes, type de chambre.
 - Politique de l'établissement hôtelier à appliquer en cas de non-disponibilité d'une chambre : offre d'autres types de chambres, proposition d'un changement de dates, orientation vers d'autres établissements hôteliers, etc.
 - Procédure visant à associer une réservation à un groupe.
- 3 Cibler les besoins de la clientèle.
 - Voir la compétence 7.
 - Informations sur la clientèle qui a déjà séjourné dans l'établissement.
 - Types de préférences ou de demandes particulières de la clientèle.
- 4 Présenter des offres à la clientèle.
 - Voir la compétence 7.
 - Fonctionnement et caractéristiques d'une offre de surclassement.
 - Caractéristiques des services complémentaires.
- 5 Réagir aux hésitations ou aux objections de la clientèle.
 - Voir la compétence 7.
- 6 Finaliser la réservation.
 - Informations présentes dans le dossier : nom, adresse, numéro de téléphone, carte-cadeau, préférences ou demandes particulières, forfaits ou activités qui exigent des suivis auprès de prestataires de services externes.
 - Importance de la reformulation et de la confirmation des informations sensibles : adresse courriel, date, heures d'arrivée et de départ, nombre de personnes, type de chambre, tarif, services inclus, demandes et besoins particuliers.
 - Méthode d'inscription de notes au dossier : mots-clés, abréviations, niveaux de précision et de détail.
 - Politique d'annulation de l'établissement hôtelier : délais liés à une annulation sans pénalités, application de pénalités, politique de dépôt, etc.
 - Informations légales liées à une réservation : règles d'utilisation d'une carte-cadeau.
 - Caractéristiques de la taxe sur l'hébergement : utilité, pourcentage, application.
 - Informations liées au dépôt : politique de l'établissement hôtelier, utilité, fonctionnement, montant à percevoir.
 - Fonctionnement du terminal de paiement électronique : saisie d'informations, perception d'un dépôt, annulation d'une transaction, etc.
 - Fonctionnalité du logiciel de gestion hôtelière pour la confirmation de la réservation auprès de la cliente ou du client. Présence du numéro de confirmation dans le dossier.
 - Types de clientèles qui exigent une assignation de chambre immédiate : clientèle privilégiée, à mobilité réduite, ayant besoin de chambres communicantes, etc.

- Critères d'assignation des chambres du logiciel de gestion hôtelière. Importance de la prise en compte du degré d'occupation de l'établissement hôtelière dans l'assignation des chambres.
- Formules de salutation et de remerciement.

7 Modifier une réservation

- Importance de la reformulation et de la confirmation des informations sensibles : voir l'élément de compétence 6.
- Informations sur la disponibilité des chambres : voir l'élément de compétence 2.
- Importance de faire des liens entre la modification de la réservation et les impacts possibles sur le tarif, le dépôt, les autres départements de l'établissement hôtelière ou des prestataires de services externes.
- Méthode de saisie de notes au dossier : voir l'élément de compétence 6.
- Fonctionnalité du logiciel de gestion hôtelière pour la confirmation de la modification de la réservation : voir l'élément de compétence 6.
- Formules de salutation et de remerciement.

8 Annuler une réservation.

- Informations sur les motifs d'annulation : utilité pour l'établissement hôtelière, formules à utiliser pour demander ces motifs, façons de s'adapter aux différentes réactions de la clientèle, saisie d'informations dans le logiciel de gestion hôtelière.
- Politique d'annulation de l'établissement hôtelière : voir l'élément de compétence 6.
- Importance de faire des liens entre l'annulation de la réservation et les impacts possibles sur les autres départements de l'établissement hôtelière ou des prestataires de services externes.
- Fonctionnalité du logiciel de gestion hôtelière pour la confirmation de l'annulation de la réservation : voir l'élément de compétence 6.
- Formules de salutation et de remerciement.

Compétence 10 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Traiter les plaintes et les commentaires de la clientèle.

Contexte de réalisation

- Pour le traitement des plaintes, des commentaires négatifs et des commentaires favorables.
- Dans des situations de communication en langue d'usage et en langue seconde.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et le personnel des autres départements.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Accueillir la clientèle.

- 2 Recueillir les informations relatives aux plaintes et aux commentaires.

Critères de performance

- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.

- Vérification et confirmation rigoureuses des notes présentes au dossier.
- Manifestation d'écoute active.
- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
- Reformulation juste des informations recueillies.
- Présentation empathique d'excuses à la cliente ou au client, s'il y a lieu.
- Présentation de remerciements appropriés à la cliente ou au client, s'il y a lieu.
- Saisie précise des informations préliminaires au dossier.

- 3 Proposer des solutions.
- Proposition et description de solutions adaptées à la situation.
 - Suivis appropriés auprès des autres départements ou des autres membres du personnel.
 - Inscription précise au dossier des solutions proposées et de celles qui ont été retenues.
 - Explications claires fournies à la cliente ou au client sur les prochaines étapes de la résolution de sa plainte ou du traitement de son commentaire.
 - Emploi approprié de formules d'excuse et de salutation.
- 4 Effectuer des suivis.
- Acheminement adéquat d'une plainte ou d'un commentaire au département concerné.
 - Suivis appropriés auprès des autres départements ou des autres membres du personnel.
 - Vérification attentive du niveau de la satisfaction de la cliente ou du client.
 - Saisie complète des notes au dossier.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Respect des rôles et des responsabilités des collègues de travail ainsi que des supérieures et des supérieurs des différents départements.
- Manifestation de professionnalisme.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.
- Traitement efficace des plaintes et des commentaires.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière de traitement des plaintes et des commentaires.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.

- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.
 - Importance du ton de voix.
 - Rôles et responsabilités des collègues de travail ainsi que des supérieures et des supérieurs dans le traitement des plaintes et des commentaires. Formules visant à diriger une plainte ou un commentaire vers une supérieure ou un supérieur.
 - Principales étapes de traitement d'une plainte ou d'un commentaire.
- 1 Accueillir la clientèle.
 - Voir la compétence 5.
 - 2 Recueillir les informations relatives aux plaintes et aux commentaires.
 - Importance de faire des liens entre le profil de la clientèle et les répercussions potentielles sur l'établissement hôtelier.
 - Interprétation du langage verbal et non verbal : voir la compétence 3.
 - Capacité à écouter la clientèle sans la juger ni la culpabiliser à travers ses interactions avec elle.
 - Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : voir la compétence 4. Informations sur la journée, le service et l'employée ou l'employé associés à la plainte ou au commentaire.
 - Techniques de communication : voir la compétence 3.
 - Présentation d'excuses et de remerciements.
 - Importance du respect de ses limites : savoir quand et comment diriger la clientèle vers une ou un collègue de travail, savoir comment dire non, etc.
 - 3 Proposer des solutions.
 - Politique de l'établissement hôtelier concernant les solutions possibles pour le traitement d'une plainte : compensation, surclassement, accès à un service payant, etc.
 - Importance des liens entre la plainte ou le commentaire et les solutions proposées : jugement de la ou du réceptionniste en hôtellerie et capacité à trouver plusieurs solutions.
 - Méthodes de suivi auprès des départements concernés.
 - Formules visant à présenter des solutions à la clientèle. Structure et niveau de précision des informations à communiquer : personnes impliquées, délais à prévoir, étapes à venir, etc.
 - Principales informations à vérifier auprès de la clientèle pour les prochaines étapes : horaire d'utilisation de la chambre, activités prévues, préférences, etc.
 - Types de questions visant à confirmer si la ou les solutions retenues sont satisfaisantes pour la clientèle.
 - Importance de clore l'entretien de manière positive.
 - Formules de salutation et de démonstration d'empathie.
 - 4 Effectuer des suivis.
 - Méthodes utilisées pour transmettre des informations aux autres départements : moyens de communication, niveau de détail.
 - Types de questions permettant de vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle. Actions à poser selon la politique de l'établissement hôtelier : appel de courtoisie, envoi de messages électroniques, etc.
 - Méthode de saisie de notes au dossier : voir la compétence 9.
 - Informations à transmettre aux personnes qui doivent obtenir des renseignements sur une plainte ou un commentaire.
 - Façon de se comporter lorsqu'on croise la cliente ou le client ayant déposé la plainte : saluer la personne, lui poser des questions, etc.

Compétence 11 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer le service à la clientèle et les suivis en fonction du séjour.

Contexte de réalisation

- En présence de la clientèle ou à distance et avant, pendant ou après le séjour.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie, le personnel des autres départements et des prestataires de services externes.
- Dans des situations de communication en langue d'usage et en langue seconde.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

1 Prendre connaissance des besoins de la clientèle.

- Prise en compte des renseignements pertinents dans les sources d'information disponibles.
- Pertinence des questions posées à la cliente ou au client.
- Manifestation d'écoute active.
- Détermination juste des départements auxquels on peut se référer.
- Réponses précises et personnalisées aux questions ou aux besoins de la cliente ou du client.

2 Traiter les demandes particulières de la clientèle.

- Recherche de prestataires de services externes, s'il y a lieu.
- Confirmation juste des coûts et des services offerts, s'il y a lieu.
- Explications structurées sur les étapes de suivi d'une demande.
- Sélection judicieuse des informations à transmettre aux départements impliqués ou à des prestataires de services externes.

- Transmission d'informations précises aux départements ou aux prestataires de services externes concernés.
 - Inscription précise d'une note au dossier.
- 3 Vérifier la prise en charge de la demande.
- Reconfirmation appropriée auprès des départements ou des prestataires de services externes concernés.
 - Vérification appropriée de la prise en charge de la demande.
- 4 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.
- Personnalisation attentive du service à la clientèle.
 - Suivi adéquat du niveau de satisfaction de la clientèle.
 - Emploi approprié des formules de salutation.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Respect des besoins de la clientèle.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles de santé et de sécurité au travail : voir la compétence 2.
- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière de service à la clientèle.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.

- 1 Prendre connaissance des besoins de la clientèle.
 - Principales sources d'information liées au service à la clientèle en hôtellerie : rapport, journal de bord, courriel, note de service, etc.
 - Types de questions permettant de déceler ou de préciser les besoins de la clientèle : voir la compétence 4.
 - Techniques de communication : voir la compétence 3.
 - Méthode de saisie de notes au dossier : voir la compétence 9.
 - Rôles et responsabilités du personnel de l'établissement hôtelier : voir la compétence 3.
 - Principales méthodes de communication utilisées selon les départements : courriel, téléphone, clavardage, service de walkie-talkie, etc.
 - Méthodes permettant de faire des suggestions : voir la compétence 5.

- 2 Traiter les demandes particulières de la clientèle.
 - Critères à considérer au moment de chercher et de sélectionner un prestataire de services externe : besoins de la clientèle, entente conclue avec l'établissement hôtelier, services offerts, délais, emplacement, présence d'une personne-ressource, etc.
 - Méthodes de recherche d'un nouveau prestataire de services externe : utilisation de mots-clés lors d'une recherche sur le Web, demande de suggestions à des collègues de travail, etc.
 - Méthodes permettant de faire des suggestions : voir la compétence 5.
 - Méthode de saisie de notes au dossier : voir la compétence 9.
 - Principales méthodes de communication utilisées selon les départements : voir l'élément de compétence 1.

- 3 Vérifier la prise en charge de la demande.
 - Principales informations à confirmer : date du séjour, heures d'arrivée et de départ, nombre de personnes, quantité requise, tarif, arrivée ou disponibilité du service ou du produit, etc.
 - Informations supplémentaires à noter au dossier : nom et numéro de téléphone de la personne-ressource du prestataire de services externe, suivi pour la confirmation d'un service, etc.

- 4 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.
 - Voir la compétence 5.

Compétence 12 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des procédures d'arrivée de la clientèle.

Contexte de réalisation

- Pour des procédures d'arrivée avec ou sans réservation.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et le personnel des autres départements.
- Dans des situations de communication en langue d'usage et en langue seconde.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, terminal de paiement électronique, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

1 Préparer le quart de travail.

2 Accueillir la clientèle.

Critères de performance

- Préparation appropriée de la caisse.
- Interprétation juste du journal de bord et des rapports.
- Préparation appropriée des arrivées des clientes et des clients.
- Répartition appropriée des tâches entre les réceptionnistes en hôtellerie, s'il y a lieu.

- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.

- 3 Procéder à l'inscription de la cliente ou du client.
- Vérification minutieuse des informations inscrites au dossier de la cliente ou du client et de son identité.
 - Reconfirmation des informations sensibles liées à la réservation.
 - Vérification rigoureuse des modalités de paiement.
 - Application conforme de la procédure de préautorisation du séjour ou du dépôt de sécurité.
 - Traitement attentif des demandes particulières de la cliente ou du client.
- 4 Conclure les procédures d'arrivée.
- Présence conforme de la preuve de séjour de la cliente ou du client dans l'établissement hôtelier.
 - Explication claire des services offerts par l'établissement hôtelier.
 - Offre d'un service personnalisé pour faciliter l'arrivée de la cliente ou du client :
 - voiturier;
 - chasseur;
 - concierge;
 - autres services.
 - Préparation et remise conformes des clés de la chambre à la cliente ou au client.
 - Explication claire de la manière de se rendre à la chambre.
 - Emploi approprié des formules de salutation.
- 5 Terminer le quart de travail.
- Consignation détaillée des événements particuliers dans le journal de bord, le cas échéant.
 - Application correcte de la procédure de dépôt.
 - Calcul correct du fonds de caisse.
 - Impression papier ou électronique du rapport de caisse.
 - Présence de pièces justificatives détaillées des charges et des paiements.
 - Rangement approprié de l'espace de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Respect des besoins de la clientèle.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, terminal de paiement électronique, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles de santé et de sécurité au travail : voir la compétence 2.
- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière d'arrivée des clientes et des clients.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.

1 Préparer le quart de travail.

- Fonctionnement de la caisse : classement des espèces, décompte, approvisionnement nécessaire, procédures de sécurité, équipement permettant de détecter les faux billets. Politique de l'établissement hôtelier liée aux devises étrangères et aux billets acceptés.
- Importance de la liste des tâches assignées aux réceptionnistes en hôtellerie pour le quart de travail : informations présentes, ordonnancement des tâches, répartition des tâches, paragraphe des tâches réalisées, etc.
- Types de rapports à imprimer selon le quart de travail : clientèle présente dans l'établissement, arrivées, sommaire du statut des chambres, requêtes spéciales, etc.
- Importance de communiquer au département d'entretien ménager les particularités liées à l'entretien ménager selon les arrivées de la journée.
- Fonctionnalités du logiciel de gestion hôtelière pour l'impression des cartes d'enregistrement des arrivées de la journée. Préparation des cartes d'enregistrement ou d'autres preuves d'enregistrement de la clientèle.
- Principales informations à consulter dans les rapports. Importance d'imprimer des rapports de sécurité et de protéger leur confidentialité.

2 Accueillir la clientèle.

- Voir la compétence 9.

3 Procéder à l'inscription de la cliente ou du client.

- Types de pièces d'identité requises pour procéder à l'inscription. Informations à vérifier (nom, signature, photo, adresse) et but de cette vérification.
- Méthode de saisie de notes au dossier : voir la compétence 9. Reconfirmation des informations sensibles.
- Étapes du processus d'inscription avec ou sans réservation.
- Caractéristiques d'un surclassement sans frais : but, profil de la clientèle qui peut y avoir droit. Importance d'ajouter une note au dossier dans ce cas (justifications et autorisations, s'il y a lieu).
- Méthode à utiliser pour offrir un surclassement payant : formules servant à présenter le surclassement, description des qualités de la chambre, présentation des avantages, etc.
- Modalités de paiement possibles selon l'établissement hôtelier : devises étrangères, carte de crédit, débit, espèces, carte-cadeau, bon d'échange, carte de crédit virtuelle, chèques de voyage, etc.
- Importance de remettre tout objet (stylo, cartes d'identité et de crédit) dans les mains de la cliente ou du client.
- Procédure de préautorisation.
- Importance de la prise en compte du degré d'occupation de l'établissement hôtelier dans l'assignation des chambres : voir la compétence 9.

4 Conclure les procédures d'arrivée.

- Caractéristiques d'une carte d'enregistrement : but, importance de la signature, informations qui doivent y être présentes. Impression d'une carte d'enregistrement seule lors d'une arrivée sans réservation. Classement des cartes signées par ordre de numéro de chambre. Autres preuves électroniques de la présence d'une cliente ou d'un client dans l'établissement hôtelier.
- Principales informations liées aux services offerts par l'établissement hôtelier : explication des services pertinents selon le profil de la clientèle.
- Fonctionnement du service de voiturier : rôle du voiturier, remise des clés du véhicule, lieu d'entreposage des clés, coût du service, horaire du service, procédure de récupération du véhicule.
- Fonctionnement du service de chasseur : rôle du chasseur, lieu de dépôt des bagages, étiquetage des bagages, durée de la consigne des bagages, etc.
- Méthode de préparation des clés : utilisation du logiciel de gestion hôtelière pour magnétiser les clés ou créer les clés virtuelles, préparation de l'enveloppe (inscription du numéro de chambre et du code du Wi-Fi) pour les clés magnétiques, envoi des clés virtuelles.
- Pourboire en hôtellerie : pourcentage associé aux différentes professions, procédure établie pour le pourboire laissé à la réception, etc.
- Formules de salutation.

5 Terminer le quart de travail.

- Principales informations à noter dans le journal de bord : événements qui nécessitent un suivi, clientèle ou situations particulières, etc.
- Procédure de fermeture de la caisse et fonctionnement du dépôt : voir la compétence 6.
- Fonctionnalités du logiciel de gestion hôtelière pour l'impression du rapport de caisse. Importance des pièces justificatives pour les charges et les paiements.
- Fonctionnalités du logiciel de gestion hôtelière pour l'impression des cartes d'enregistrement des arrivées du lendemain. Préparation de ces cartes d'enregistrement.
- Procédure de rangement de l'espace de travail et de préparation du quart de travail suivant : quantité de papier suffisante dans l'imprimante et le terminal de paiement électronique, disponibilité de stylos et de cartes magnétiques, etc.

Compétence 13 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des procédures de départ de la clientèle.

Contexte de réalisation

- Pour des procédures de départ.
- En collaboration avec une ou un autre réceptionniste en hôtellerie et le personnel des autres départements.
- Dans des situations de communication en langue d'usage et en langue seconde.
- À partir :
 - des lois, des règlements et des normes en vigueur;
 - des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- À l'aide :
 - du Web;
 - d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, terminal de paiement électronique, outils de communication, etc.);
 - de documents de référence.

Éléments de la compétence

- 1 Préparer le quart de travail.

- 2 Accueillir la clientèle.

- 3 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.

Critères de performance

- Préparation appropriée de la caisse.
- Interprétation juste du journal de bord et des rapports.
- Vérification appropriée des départs des clientes et des clients.
- Répartition appropriée des tâches entre les réceptionnistes en hôtellerie, s'il y a lieu.

- Présentation de soi et formules d'accueil appropriées.
- Manifestation de dynamisme.

- Invitation claire à laisser un commentaire en lien avec l'appréciation du séjour.
- Manifestation d'écoute active.
- Prise en compte attentive des commentaires de la clientèle, s'il y a lieu.

- 4 Percevoir le paiement.
- Explication claire des frais de séjour.
 - Application conforme de la procédure de paiement.
 - Remise conforme de la facture en personne ou par voie électronique à la cliente ou au client.
- 5 Conclure les procédures de départ
- Consultation appropriée du profil de la cliente ou du client pour personnaliser la fin de son séjour.
 - Offre d'un service personnalisé pour faciliter le départ :
 - consigne pour les bagages;
 - chariot pour les bagages;
 - voiturier;
 - taxi;
 - navette;
 - autres services.
 - Suivi minutieux auprès du service concerné, s'il y a lieu.
 - Emploi approprié des formules de salutation.
- 6 Terminer le quart de travail.
- Consignation détaillée des événements particuliers dans le journal de bord, le cas échéant.
 - Application correcte de la procédure de dépôt.
 - Calcul correct du fonds de caisse.
 - Impression papier ou électronique du rapport de caisse.
 - Présence de pièces justificatives détaillées des charges et des paiements.
 - Rangement approprié de l'espace de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- Respect des politiques et des procédures de l'établissement hôtelier.
- Manifestation de professionnalisme.
- Respect des besoins de la clientèle.
- Utilisation efficace d'outils technologiques (matériel informatique, logiciels, terminal de paiement électronique, outils de communication, etc.).
- Utilisation d'un vocabulaire approprié.
- Respect de la confidentialité de l'information.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles de santé et de sécurité au travail : voir la compétence 2.
- Principaux documents en lien avec les lois, les règlements et les normes en vigueur.
- Politiques et procédures de l'établissement hôtelier en matière de départ des clientes et des clients.
- Principales notions d'éthique professionnelle : voir la compétence 3.
- Importance du vocabulaire utilisé : voir la compétence 3.
- Utilisation et ordonnancement d'un poste de travail informatisé.
- Capacité à maintenir son intérêt et son engagement dans sa réponse aux besoins de la clientèle tout au long du processus.

1 Préparer le quart de travail.

- Fonctionnement de la caisse : classement des espèces, décompte, approvisionnement nécessaire, procédures de sécurité, équipement permettant de détecter les faux billets. Politique de l'établissement hôtelier liée aux devises étrangères et aux billets acceptés.
- Importance de la liste des tâches assignées aux réceptionnistes en hôtellerie pour le quart de travail : informations présentes, ordonnancement des tâches, répartition des tâches, paragraphe des tâches réalisées, etc.
- Types de rapports à imprimer selon le quart de travail : clientèle présente dans l'établissement, départs, requêtes spéciales, etc.
- Principales informations à consulter dans les rapports. Importance d'imprimer des rapports de sécurité et de protéger leur confidentialité.

2 Accueillir la clientèle.

- Voir la compétence 9.

3 Vérifier le niveau de satisfaction de la clientèle.

- Voir la compétence 9.

4 Percevoir le paiement.

- Procédure de vérification de la carte d'enregistrement ou de la preuve électronique : confirmation du nom de la cliente ou du client et de son numéro de chambre, présence de la signature, s'il y a lieu. Classement de la carte d'enregistrement.
- Interprétation du solde à payer. Frais à payer par une cliente ou un client ou par une organisation.
- Méthodes à utiliser pour confirmer les frais de séjour selon les questions de la cliente ou du client : présentation du solde ou de transactions détaillées, impression d'une copie, confirmation d'une note au dossier, etc.
- Procédure manuelle de perception d'un paiement : frais associés à un départ tardif, frais de photocopie, etc.
- Procédure d'ajout d'un mode de paiement au compte de la cliente ou du client. Procédure d'annulation de la préautorisation. Procédure de paiement d'un solde avec plusieurs moyens. Fonctionnalités du terminal de paiement électronique : voir la compétence 9.
- Fonctionnalités du logiciel de gestion hôtelière pour l'envoi électronique ou l'impression de factures.

5 Conclure les procédures départ.

- Méthodes visant à offrir un service personnalisé : formules à utiliser, description d'un service, personnalisation selon les besoins de la clientèle, etc.
- Fonctionnement des différents services liés au départ.
- Principales méthodes de communication selon les départements : voir la compétence 11.

6 Terminer le quart de travail.

- Voir la compétence 12.

Compétence 14 Durée 120 h Unités 8

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

S'intégrer au milieu de travail.

Éléments de la compétence

- Mettre en œuvre les compétences acquises durant la formation.
- Se conformer aux politiques et aux pratiques d'un établissement hôtelier.
- Consolider des attitudes compatibles avec l'exercice de la profession.
- Faire le point sur ses acquis.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au stage.
- Définir ses besoins et ses attentes à l'égard du stage.
- Repérer des établissements hôteliers en mesure de répondre à ses besoins et à ses attentes.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.
- Effectuer des démarches pour obtenir un stage.
- S'informer sur le contenu d'un résumé d'une expérience de stage.
- S'informer sur les règles et les pratiques en vigueur dans l'établissement hôtelier qui offre le stage.

Phase de réalisation

- Observer les pratiques liées à l'exercice de la profession.
- S'intégrer à l'équipe de travail.
- Effectuer différentes tâches propres à la profession ou participer à leur exécution.
- Rédiger un journal de bord faisant état de ses observations sur le contexte de travail et les tâches exercées dans l'établissement hôtelier.

Phase de synthèse

- Relever les aspects de la profession qui correspondent à la formation reçue ainsi que ceux qui en diffèrent.
- Présenter un résumé de son expérience de stage.

Conditions d'encadrement

- Favoriser les échanges de points de vue entre les élèves.
- Organiser des mises en situation réalistes liées au domaine de l'hôtellerie.
- Fournir aux élèves les moyens et l'aide nécessaires à leur recherche d'un lieu de stage.
- Fournir aux élèves la documentation nécessaire à la tenue d'un journal de bord.
- Faire connaître à l'avance aux élèves les objectifs du stage à effectuer dans un établissement hôtelier.
- S'entendre avec les responsables du milieu de stage pour favoriser l'exécution des tâches professionnelles.
- Maintenir une collaboration étroite avec les responsables du milieu de stage.
- S'assurer d'une supervision efficace des stagiaires.
- Rendre visite régulièrement aux stagiaires dans l'établissement hôtelier.
- Résoudre les problèmes qui se présentent au cours du stage.

Critères de participation

Phase d'information

- S'informe sur les modalités et les renseignements relatifs au stage (organisation, responsabilités attribuées à la ou au stagiaire, etc.).
- Effectue la démarche de recherche d'un lieu de stage.
- Recueille des données sur l'établissement hôtelier offrant le stage et les tâches à accomplir en tant que stagiaire.

Phase de réalisation

- Respecte les politiques de l'établissement hôtelier en ce qui concerne les tâches qu'on lui permet d'effectuer à titre de stagiaire, l'horaire de travail, les règles de santé et de sécurité au travail, etc.
- Exécute les tâches assignées selon l'entente, les politiques et les procédures établies.
- Consigne, dans un journal de bord, de l'information sur le contexte de travail et les tâches exercées dans l'établissement hôtelier.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport de stage.
- Participe à l'évaluation de son stage.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Modalités, objectifs et durée du stage, conditions d'encadrement, exigences à satisfaire, critères de participation et politiques en vigueur dans l'établissement hôtelier.
- Démarches de recherche d'un stage : attitudes et comportements qui favorisent la recherche du stage, mise à jour du curriculum vitæ, rédaction d'une lettre de présentation, techniques d'entrevue, prise de contact avec l'établissement hôtelier, entente sur les modalités du stage et confirmation de celui-ci, finalisation de la préparation des documents nécessaires pour l'effectuer.
- Tenue d'un journal de bord : rubriques, utilité, importance de la consignation des faits au fur et à mesure qu'ils se déroulent, lien avec le rapport de stage.
- Principales tâches à effectuer dans le milieu de stage.

Phase de réalisation

- Intégration à l'équipe de travail : observation des façons de faire.
- Adoption d'attitudes et de comportements favorisant la réussite du stage.
- Qualités appréciées par l'employeur et attitudes permettant de retirer les meilleurs bénéfices de l'expérience.
- Tenue d'un journal de bord. Éléments utiles et significatifs pour le compte rendu de l'expérience.
- Observation en milieu de travail : contexte de travail, tâches effectuées, application de procédures de travail, etc. Initiation à de nouvelles procédures de travail. Consignation d'observations dans le journal de bord.
- Exécution de tâches : participation active au stage, règles de santé et de sécurité au travail, politiques en vigueur dans l'établissement hôtelier.
- Consignes et règlements de l'établissement hôtelier.
- Importance de l'assiduité dans la consignation des tâches dans le journal de bord.

Phase de synthèse

- Rapport sur les activités effectuées durant le stage.
- Contenu type d'un rapport de stage : compte rendu des activités réalisées et observées quotidiennement, procédés expérimentés ou nouvelles technologies utilisées, nouveaux apprentissages, problèmes rencontrés et solutions retenues, etc.
- Commentaires reçus de l'établissement hôtelier sur l'exécution de son stage.
- Évaluation de son stage. Critères à considérer. Autoévaluation. Bilan de son expérience. Mention des éléments positifs observés, de son niveau de satisfaction ainsi que des problèmes rencontrés et des solutions trouvées. Perception de la profession avant et après le stage.
- Comparaison des apprentissages réalisés durant la formation avec les activités effectuées et observées en milieu de travail.
- Aspects du métier qui correspondent ou non à la formation reçue quant au milieu de travail, aux pratiques professionnelles, aux exigences de l'emploi, etc.

