

Préposé à la réception

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

PRÉPOSÉ À LA RÉCEPTION

Un préposé à la réception est un professionnel compétent qui, grâce à ses connaissances, à ses habiletés et à ses compétences pratiques, fournit un service à la clientèle d'un niveau tel que les clients vivent une expérience positive et agréable, et ce, non seulement dans l'établissement mais également dans la région. Les préposés à la réception effectuent des tâches directement reliées à la clientèle, telles que la vente de nuitées, la prise de réservations, leur modification, leur annulation, et la gestion des arrivées et départs. De plus, les préposés à la réception doivent traiter les opérations financières, utiliser de l'équipement technologique, communiquer efficacement et s'occuper de la sécurité et de la protection des clients. Dans certains établissements, ils doivent cumuler les postes de portier, de standardiste, de vérificateur de nuit et de concierge.

DISTRIBUTION DES QUESTIONS D'EXAMEN

L'examen du préposé à la réception compte 100 questions, issues des différents champs de compétence des normes et réparties comme suit :

Champs de compétence	Nombre approximatif de questions
A. Compétences interpersonnelles	13
B. Services à la clientèle	12
C. Réservations et ventes	18
D. Arrivées et départs	25
E. Tâches particulières au poste	26
F. Sécurité et protection	6

ÉVALUATION DU RENDEMENT

L'évaluation est menée par un évaluateur « mystère » qui observe le candidat dans son milieu de travail.

EXPÉRIENCE REQUISE

Une expérience de 1 000 heures est requise avant de procéder à l'évaluation du rendement.

PRÉALABLES

Aucun préalable.

EXEMPLES DE QUESTIONS D'EXAMEN

- Q1. Lequel des énoncés suivants décrit un avantage du professionnalisme?
1. Augmenter la satisfaction des clients.
 2. Améliorer la communication.
 3. Rendre efficace le travail d'équipe.
 4. Habilitation des employés.
- Q2. Que doit faire le préposé à la réception pour traiter les chèques de voyage?
1. Imprimer un bordereau de carte de crédit en guise de garantie.
 2. Demander à voir le passeport du client.
 3. Appeler la banque pour confirmer le taux de change.
 4. Demander au client de signer les chèques en sa présence.
- Q3. Le préposé à la réception se prépare en vue des départs. Parmi les actions suivantes, laquelle fait partie de la mise à jour des notes des clients?
1. Ajuster les taxes en cas d'exemption.
 2. Aller au restaurant et demander les frais les plus récents.
 3. Informer régulièrement le client du total de la note.
 4. Informer le service d'entretien ménager de tout dommage à la chambre.
- Q4. Comment le préposé à la réception peut-il contribuer efficacement à la sécurité de l'établissement?
1. Accompagner les clients à leur chambre.
 2. Réparer les planchers mal fixés.
 3. Tenir les sorties libres d'obstacles.
 4. Discuter des directives avec le superviseur.

Solutions : 1, 4, 1, 3.

Obtention d'un TITRE DE COMPÉTENCE

Le titre de compétence **emerit** est reconnu par les employeurs touristiques des quatre coins du Canada.

Il atteste que le titulaire satisfait aux normes de compétence établies par l'industrie.

Pour être reconnu professionnellement, un candidat doit :

- passer un examen théorique;
- subir une évaluation pratique du rendement; et
- posséder l'expérience exigée.

« La reconnaissance professionnelle m'a donné confiance et m'a aidé à obtenir une promotion. Depuis, je tire plus de fierté de mon travail. »

En obtenant cet important titre de compétence, vous serez reconnu par l'industrie comme un professionnel de premier rang.

POSSIBILITÉS ET OPTIONS

Le programme **emerit** reconnaît de nombreux programmes de formation et tient compte de votre expérience et de vos connaissances déjà acquises au travail. Ainsi, vous n'avez pas à repartir à zéro. Vous pouvez entreprendre le programme **emerit** à diverses étapes, en fonction de votre expérience et de vos connaissances actuelles, ce qui vous permet de suivre un programme adapté à vos besoins particuliers.

Prenez contact avec l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région, en composant le 1-800-486-9158.

À PROPOS DE L'EXAMEN

Vous avez le choix

L'examen théorique est de type à choix multiples. Vous pouvez le passer en français ou en anglais (sauf exception), soit par Internet (à la date qui vous convient) ou en classe (à une des dates prédéterminées).

Pour fixer une date d'examen, prenez contact avec l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région, ou inscrivez-vous en ligne à l'adresse www.emerit.ca.

Pour annuler ou modifier votre inscription à l'examen, appelez l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région. Vous pourrez avoir à payer des frais d'annulation.

Préparation à l'examen

L'examen s'appuie sur les normes de l'industrie relatives à la profession concernée. Avant de passer l'examen, vous devez étudier ces normes. Déterminez vos lacunes en matière de connaissances et d'expérience, et tentez de les combler.

Pour de nombreuses professions, vous avez accès à des examens de pratique en ligne. Grâce à ces examens offerts à prix modique, vous obtenez une rétroaction immédiate qui vous aide :

- à déterminer si vous êtes prêt à passer l'examen de reconnaissance professionnelle; et
- à réduire votre nervosité, parce que vous vous familiarisez avec le genre de questions qui vous seront posées à l'examen officiel.

Matériel de formation

Vous avez accès à du matériel de formation facultatif pour la plupart des programmes. Élaboré et testé par des employés, des employeurs et des formateurs du secteur canadien du tourisme, ce matériel national de formation est basé sur les Normes de compétence nationales de l'industrie; il vous prépare de façon pertinente à obtenir la reconnaissance professionnelle.

Pour en savoir plus sur le matériel de formation, prenez contact avec le coordonnateur de la reconnaissance professionnelle de votre région, ou consultez des exemples en ligne, à l'adresse www.emerit.ca.

Le jour de l'examen

L'examen est supervisé par un surveillant. Assurez-vous d'avoir en main une pièce d'identité avec photo, que vous aurez à présenter à ce surveillant.

L'examen commencera à l'heure. Les retardataires pourront devoir passer l'examen à une date ultérieure, afin de ne pas déranger les autres candidats.

Si vous passez l'examen en classe, on vous remettra un cahier d'examen contenant tous les renseignements nécessaires. Si vous passez l'examen en ligne, on vous fournira un poste de travail donnant accès à Internet. Au besoin, on vous fournira le matériel de soutien ou de référence nécessaire.

Vous aurez amplement le temps de répondre aux questions de l'examen. (La plupart des candidats auront besoin de 2 à 3 heures.)

Note de passage

La note de passage change selon l'examen. Cela est dû au fait que les questionnaires sont constitués de façon aléatoire à partir d'une large banque de questions. Chaque question a été analysée et évaluée par un comité d'experts de l'industrie. Comme chaque questionnaire est constitué d'un assemblage différent de questions, la note de passage varie. Elle se situe généralement entre 70 % et 85 %.

Notation

Tous les examens sont corrigés et vérifiés par ordinateur. Les notes s'approchant de la note de passage sont automatiquement vérifiées et notées à la main. L'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région prendra contact avec vous pour vous transmettre votre résultat.

Qu'arrive-t-il si vous échouez?

Vous pouvez repasser l'examen aussi souvent que vous le souhaitez. On pourra exiger des frais de réinscription.

Tout candidat a le droit de contester sa note d'examen. Le cas échéant, il doit le faire par écrit dans les 30 jours suivant la réception de son résultat.

À PROPOS DE L'ÉVALUATION DU RENDEMENT

L'évaluation du rendement mesure vos compétences en milieu de travail. Basée sur un éventail de compétences tirées des normes, cette évaluation peut prendre l'une des formes suivantes :

- observation en milieu de travail (parfois incognito);
- entrevue structurée;
- étude de cas; ou
- portfolio.

La liste de contrôle du rendement vous aidera à vous préparer. Elle contient toutes les compétences que vous pourriez avoir à démontrer. Idéalement, votre superviseur vous aidera à classer les compétences apparaissant dans cette liste de contrôle. Quand vous aurez maîtrisé toutes les compétences, votre superviseur signera la liste de contrôle pour confirmer que vous êtes prêt à subir l'évaluation formelle.

EXPÉRIENCE EXIGÉE

Pour prouver que vous répondez aux exigences du programme, vous devrez fournir un relevé de vos expériences de travail pertinentes. On pourrait vous demander de présenter des pièces justificatives telles que des talons de paye ou des lettres d'employeurs. Ces documents sont transmis à l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région.

Pour être admissible, l'expérience de travail doit être en rapport avec les compétences définies dans les Normes de compétence nationales.

PRÉALABLES

Dans certains programmes de reconnaissance professionnelle, on pourra exiger des candidats qu'ils satisfassent à certaines conditions supplémentaires pour être admissibles. Ces conditions ont généralement rapport avec les pratiques de salubrité et de sécurité. Par exemple, on pourra exiger des candidats qu'ils aient suivi une formation de base en premiers soins, en manipulation sécuritaire des armes, en salubrité alimentaire ou en service responsable de l'alcool.

Les documents prouvant l'obtention de ces préalables sont transmis à l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région.

Le titre de compétence **emerit** est décerné uniquement aux candidats qui ont obtenu la note de passage à l'examen théorique et à l'évaluation du rendement, et qui ont satisfait aux exigences en matière d'expérience et de préalables. Les examens respectent les principes d'évaluation généralement acceptés. Les lignes directrices du programme. **emerit** sont uniquement axées sur la reconnaissance des réalisations, des connaissances et des compétences, plutôt que sur la prédiction du rendement professionnel futur, par exemple. La participation au programme. **emerit** est volontaire.

