

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
 Épreuve pratique et écrite - Durée 3 h

GRILLE DE POSITIONNEMENT – HÔTEL LE REFUGE

SESSION 2025

Numéro de candidat

	Questions n°	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Observations	Nombre de points de la compétence	Points obtenus
C23. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES								
C231 Recevoir, émettre et transmettre tous types d'informations internes et externes, écrits et oraux	3 - 4						20	
C32 METTRE EN ŒUVRE ET APPLIQUER LES PROCÉDURES DE GESTION SELON LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR								
C321 Effectuer les opérations courantes de la réservation au départ du client : planification et enregistrement, facturation, encaissement	1						5	
C322 Contrôler les documents et les informations								
C323 Traiter les litiges	2						15	
C41 OPTIMISER SON ACTION								
C411 Analyser et évaluer les résultats et les situations démarche qualité fidélisation de la clientèle	4						10	
C412 Ajuster l'action								
C413 Rendre compte à la hiérarchie	1						10	
						Note sur 60 points		
Note globale proposée au jury /20 points								

Commentaires :

Nom des correcteurs :

Signatures :