



TITRE PROFESSIONNEL

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

CODES RNCP 34157 - CPF 311165 -
FORMACODE 42788

OBJECTIFS

- Accueillir les clients au service de la réception.
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations.
- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.
- Vendre les prestations de l'établissement.
- Clôturer l'activité du service de la réception.
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.
- Contribuer au suivi de l'e-reputation de l'établissement hôtelier.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant occuper un poste clé dans un hôtel ou un établissement touristique.
- Avoir le sens de l'accueil et du contact.
- Niveau B2 en anglais.
- Avoir validé un diplôme ou un titre RNCP de niveau (CAP/BEP) ou bénéficier d'une expérience professionnelle reconnue par le titre.
- Avoir satisfait aux tests de positionnement d'entrée dans la formation.

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Les moyens** : étude de cas, exercices pratiques, jeux de rôle, débats interactifs - Brainstorming, classes inversées, accompagnement individualisé.
- **Les méthodes** (en fonction des compétences abordées) : démonstrative, active, interrogative et expositive. Alternance des apports théoriques et pratiques avec mises en situation professionnelles, travaux collaboratifs en réseau.

MOYENS TECHNIQUES

- **En distanciel** :

Réalisation de la formation de manière synchrone (à date et heure fixes).

Accès à des cours, ressources pédagogiques et supports variés sur la plateforme d'apprentissage.

Outil de communication audio et vidéo : collective et/ou individuelle, visioconférence, web conférence, cours collectifs et entretiens individuels à distance.

Plateforme de communication collaborative en ligne.

ÉVALUATION

Parcours individualisé avec un accompagnement dédié pour assurer la progression et ajuster les contenus en fonction des rythmes d'apprentissage.

- Evaluations tout au long du parcours :

Questionnements oraux, auto-évaluations, évaluations en ligne, tests de connaissances, contributions, travaux collaboratifs, EPCF.

- Une évaluation à chaud de la satisfaction du bénéficiaire est réalisée à la fin du parcours.

DÉROULEMENT DU PARCOURS

- Parcours complet en formation en alternance : 1820 heures (*) dont 1365 heures en entreprise.

(*) Volume horaire ajustable en fonction : de l'expérience et des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

CONTENU DE LA FORMATION

INTÉGRATION

Accueil, outils numériques, environnement professionnel, le métier, RSE, prise de notes, projet professionnel.

ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SÉJOUR DES CLIENTS

- Accueillir, informer et conseiller le client
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

- Assurer le suivi de l'activité journalière
- Contribuer au développement commercial
- Contribuer au suivi de l'e-reputation

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Appréhender son environnement professionnel socio-économique
- Connaître la législation liée au tourisme
- S'exprimer de manière simple et directe en anglais
- Utiliser les technologies de l'information et de la communication à des fins professionnelles (bureautique, internet, emailing, sms)
- Travailler en équipe
- Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité.

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel ou CCP (Certificat(s) de Compétence(s) Professionnelle(s)) du titre visé.

SUIVI POST FORMATION

- Un suivi à 6 mois et à 12 mois est programmé pour l'ensemble des formations.

MODALITÉS D'ORGANISATION

- Du lundi au jeudi 09h-12h30 14h00-17h30 et le Vendredi 9h-12h30 13h30-17h00
- Dates : se référer au calendrier, différentes dates d'entrée sont proposées tout au long de l'année sur nos différents sites.
- Maximum de apprenants par session.

FINANCEMENTS / DISPOSITIFS

- Tarif en fonction du dispositif et de la modalité de la formation.
- Un devis individualisé sera établi à la suite de l'évaluation des prérequis et de la mise en place d'un parcours personnalisé.
- Des solutions existent pour financer votre formation (CPF de transition, Pôle Emploi, financement région, OPCO, auto-financement...).

COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

Titre professionnel d'assistant(e) commercial(e), niv.4 selon le cadre national des certifications professionnelles. Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues:

- CCP "Assurer les opérations relatives au séjour des clients"
- CCP "Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-reputation de l'établissement hôtelier"

