

LE HAUT
DE GAMME
DE L'HÔTELLERIE
RESTAURATION

RECEPTION

VOTRE
RÉUSSITE
EST NOTRE MOTIVATION
Un projet ambitieux

Nous contacter
05 62 45 34 93

PARCOURS DIPLÔMANT HÔTELLERIE RESTAURATION

Option : RÉCEPTIONNISTE

840 heures de Formation (dont 280 heures en entreprise)



VALIDATION

- ✓ Préparation au C.Q.P.I.H. RÉCEPTIONNISTE (code CPF : 131900)

OBJECTIF DE LA FORMATION

- ✓ Permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires au métier de réceptionniste.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

MOYENS & MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- ✓ Plateau technique Réception / Étages,
- ✓ Restaurant d'application,
- ✓ Salle Informatique, centre de ressources, CD ROM, Internet,
- ✓ Logiciel VEGA,
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques,
- ✓ Bilans pédagogiques,
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi,
- ✓ Stages d'application en entreprise.

PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉ-REQUIS

- ✓ Demandeur d'emploi – Être en forme physiquement (station debout – être ordonné – parler et écrire le français correctement – posséder des bonnes notions en Anglais et dans une autre langue si possible)



Siège social : SEMEAC (65 600)
Chemin St Frai
Tél. : 05 62 45 34 93 – Fax : 05 62 45 94 46
www.catalyse.fr

CATALYSE SARL FORMA
Société au capital de 50 000 € - RCS Tarbes B 407 654 375 – APE 8559A – Déclaration d'existence 73650023765
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Toulouse (31 100)
281 Route d'Espagne
Tél. : 05 62 14 14 78 – Fax : 05 62 14 65 43

Pau (64 000)
Résidence Building des Pyrénées
Avenue de Lattre de Tassigny
Tél. / Fax : 05 59 27 55 40



- Formations générales pré professionnelles et d'insertion
- Formations spécifiques à des métiers
- Professionnalisation

PROGRAMME

ATELIERS DÉMONSTRATIFS & PRATIQUES

✓ ACCUEIL ET COMMERCIALISATION

- Accueil du client en français et dans au moins une langue étrangère
- Contrôle de la réservation (dates d'arrivée, de départ, documents éventuels : voucher,...)
- Pour les réservations sur place : présentation des chambres disponibles, information sur le prix, l'équipement sanitaire,...
- Contrôle des modalités de paiement (carte de crédit, voucher, autre,...)
- Contrôle de la répartition des chambres en cas d'accueil de groupe
- Réponse au client pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique,...
- Information sur les prestations offertes par l'hôtel

✓ ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

- Prise de réservations
- Gestion de la facture de l'arrivée au départ du client
- Gestion et clôture des comptes clients
- Encaissements
- Gestion des fonds de caisse et passages de caisse
- Tenue du secrétariat de la réception

✓ COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- Traitement des contestations éventuelles en gardant toujours une attitude professionnelle
- Communication avec les autres services et notamment celui des étages
- Transmission des consignes et commandes aux services concernés
- Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs
- Communication avec des agences de voyage, tours operators,...

✓ SÉCURITÉ

- Attitude et comportement adéquat en cas d'alerte

✓ BUREAUTIQUE ET NTIC

- Utilisation des logiciels Word et Excel et INTERNET
- Organisation du recueil de transmission des messages selon le mode approprié à l'organisation de l'hôtel/restaurant (tableaux à messages, cahier de consignes, messagerie outlook express ...)
- Utilisation de supports d'information complexes (guide, annuaire, Internet ...)
- Utilisation de moyens de communication modernes (télématique, scanner, télécopie, Internet ...)
- Rédaction des différents types de correspondance (correspondance commerciale, lettres relatives au règlement, correspondance hôtelière...)
- Classement et archivage de documents

MODERNISER LE SAVOIR FAIRE TECHNOLOGIQUE

- ✓ Connaissance technologique sur le métier de base (Réception)
- ✓ Approche de l'environnement professionnel (le marché, l'entreprise, les différents postes)
- ✓ Le savoir faire technologique des métiers complémentaires (maîtriser la connaissance technologique des métiers choisis pour une pluri compétence du métier de base Réception).

HYGIÈNE & SÉCURITÉ

- ✓ Application de la Méthode H.A.C.C.P.
- ✓ Application des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur

ANGLAIS

- ✓ Cours d'Anglais spécifiques au métier de Réceptionniste

TRONC COMMUN

✓ Dynamique de groupe

✓ Techniques de communication et d'expression

- Être capable d'engager spontanément un entretien ou une communication avec tout client ou responsable
- Connaître les principales règles de la communication
- Maîtriser l'approche psychologique du client : attitudes, comportement, attentes.

✓ Savoir appréhender les principes du développement durable en hôtellerie restauration

- Les enjeux du développement durable dans l'hôtellerie restauration

✓ Le projet professionnel

- Construire son projet professionnel,
- Vérifier les compétences techniques, pratiques et culturelles (compétences clés)

✓ Techniques de Recherche d'Emploi

- Savoir faire une lettre de motivation
- Apprendre à se présenter pour un entretien d'embauche

✓ Législation sociale

- Définir et comprendre les attentes de la profession
- Les droits et devoirs des salariés
- Sensibilisation à la législation professionnelle
- Le sens des responsabilités
- La convention collective

✓ Anglais

- Remise à niveau
- Adaptation aux caractéristiques professionnelles

✓ Techniques de vente

- Bien connaître son produit pour mieux vendre
- Analyse de la clientèle
- Bien connaître sa carte et les produits de toutes manifestations particulières

✓ Sensibilisation numérique

- Recherche sur le WEB, YOU TUBE etc...
- Utiliser une série de logiciels et d'applications de médias,
- Création de fiches techniques