


TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

175 jours dont 8 à 12 semaines en entreprise



VALIDATION

- ✓ **Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie**
(Code CPF : 311165)




Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
 - Accueillir et conseiller le client au service de la réception
 - Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
 - Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
 - Clôturer l'activité journalière et mensuelle
 - Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
 - Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier



Objectifs Pédagogiques

Objectifs et contexte de la certification :

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Description et Organisation de la formation

A l'issue de la formation et grâce à la validation du titre professionnel, le réceptionniste en hôtellerie est capable de manière autonome de :


- Accueillir la clientèle en français ou en anglais
- Pratiquer une argumentation commerciale afin d'orienter le client
- Contribuer à l'optimisation du chiffre d'affaires
- Enregistrer les réservations
- Gérer les dossiers clients
- Préparer le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement
- Vendre les prestations de l'établissement
- Renseigner et conseiller sur l'offre et l'environnement touristique local
- Mise à jour des comptes clients
- Facturer et encaisser
- Clôturer l'activité
- Respecter les mesures mis en place par l'établissement pour l'application de la politique de RSE

Le réceptionniste pourra travailler dans les hôtels et résidence de tourisme, les hôtels non classés, l'hôtellerie mobile, l'hôtellerie de plein air, les villages vacances, les parcs résidentiels de loisirs...



Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques

- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Plateau technique Réception/Étages
- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise



Modalités d'Évaluations

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation