



VALIDATION

- ✓ Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie



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

TOULOUSE

281 route d'Espagne
31100 TOULOUSE
T. 05 62 14 14 78

secretariat@catalyse.fr

TARBES

Chemin Saint Frai
65600 SÉMÉAC
T. 05 62 45 34 93

catalyse@catalyse.fr

PAU

Avenue de Lattre de Tassigny
Résidence Bulding des Pyrénées
64000 PAU
T. 05 59 27 55 40

secretariatpau@catalyse.fr

PROGRAMME

Module 1 : Consolidation du Projet Professionnel dans le secteur de l'hôtellerie

35 heures

- ✓ Accueil, présentation de l'organisme, des locaux, de l'équipe pédagogique
- ✓ Constitution du dossier administratif et de rémunération,
- ✓ Remise et prise de connaissance du livret de formation, du règlement intérieur, du contrat de formation
- ✓ Présentation des objectifs de la formation, du programme, de l'organisation de la formation (planification, stages pratiques...), du Titre Professionnel, du référentiel de certification, de la session de validation
- ✓ Connaissance de l'entreprise et découverte des métiers du secteur de l'hôtellerie restauration et les autres services de l'établissement.
- ✓ Présentation du marché de l'emploi dans le secteur, des exigences, des contraintes et des atouts.
- ✓ Visites d'hôtel de différentes catégories comme des hôtels et résidences de tourisme, des hôtels non classés et l'hôtellerie de plein air.... Rencontre avec des professionnels du secteur.
- ✓ Élaboration du parcours de formation individualisé à partir de test de positionnement: identification des outils, contenu

- et des rythmes différenciés, réalisation d'un engagement individuel de qualification professionnelle qui sera suivi au cours de la formation pour renforcer l'individualisation.
- ✓ Identification des centres d'intérêt et des compétences.
- ✓ Développement personnel et connaissances de base de la communication dans un cadre personnel et professionnel (savoir-être, redynamisation...)
- ✓ Techniques de recherche d'emploi (mise en application par la recherche accompagnée du stage en entreprise ponctuant le cycle

L'HÔTELLERIE RESTAURATION
UN SECTEUR CRÉATEUR D'EMPLOIS



Module 2 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

241 heures

1. Accueillir et conseiller le client au service de la réception

- Appliquer les procédures et les codes de l'entreprise
- Assurer la sécurité des clients et de l'établissement
- Communiquer avec un client anglophone
- Pratiquer les outils multimédias
- Travailler en multitâches
- Utiliser le standard téléphonique
- Utiliser internet et le Web et les outils multimédia
- Faire une veille permanente sur les activités et événements internes de l'hôtel et sur les activités et événements locaux ou externes qui ont une incidence sur l'activité de l'hôtel et de la réception en particulier.
- Maîtriser l'environnement géographique d'un établissement

2. Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

- Appliquer la politique de gestion de la tarification ("Yield Management") de l'établissement (logiciels ou interne à l'hôtel) dans le cadre de ses fonctions et attributions
- Gérer le temps d'exécution
- Gérer les surréservations (surbooking)
- Maîtriser le mode opératoire interne de gestion des réservations
- Maîtriser les conditions de séjours à l'hôtel des clients
- Suivre les situations de réservation de chaque dossier selon la législation en vigueur
- Suivre l'occupation prévisionnelle selon les contrats (taux d'occupation)
- Les conditions générales de vente de l'établissement

3. Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

- Établir et/ou corriger une facture
- Gérer le temps d'exécution
- Maîtriser les fonctionnalités du logiciel hôtelier
- Maîtriser opérations de caisse, de change
- Maîtriser les techniques d'accueil
- Mettre en œuvre les processus de l'activité
- Gérer le temps d'exécution
- Maîtriser l'utilisation des supports spécifiques de facturation mis en place dans l'entreprise en lien avec la diversité des activités et prestations proposées (bar, restaurant.)
- Contribuer à optimiser les ventes

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

- La communication professionnelle
 - Gérer les conflits avec les clients
 - Gérer son stress
 - Les techniques de communication interpersonnelle
- Marketing
 - Principes de base du Marketing
 - Typologie de clientèle touristiques d'affaires, de loisirs et de bien-être
 - L'offre de l'établissement
- Environnement touristique

