



FC

Réceptionniste en Hôtellerie

Un titre professionnel délivré par l'Etat

La formation « Réceptionniste en Hôtellerie » est une formation qualifiante : elle débouche sur un titre professionnel reconnu au niveau national et délivré par le Ministère chargé de l'Emploi.

Le métier

❖ *Qu'allez-vous faire ?*

En qualité de Réceptionniste en Hôtellerie, vous accueillerez les clients français et étrangers qui arrivent dans un hôtel.

Pendant leur séjour et jusqu'au départ, vous apporterez tout renseignement d'ordre pratique (horaires de trains, adresses...), les informerez sur l'environnement touristique, procéderez aux réservations diverses (locations de voitures, places de théâtre...).

Vous assurerez les tâches administratives relatives au séjour du client : formalités à l'arrivée, facturation au départ. Vous assurerez le secrétariat de la réception (appels téléphoniques, courriers...), et vous vous occuperez de la planification des réservations des chambres.

Vous vendrez les prestations hôtelières de l'établissement (nuitées, restauration, organisation de séminaires...). Vous aurez un rôle commercial et participerez à la fidélisation de la clientèle.

❖ *Dans quelles conditions ?*

Dans les établissements hôteliers d'affaire, urbains ou de tourisme, vous travaillerez seul(e) ou en équipe. Les horaires de travail s'effectuent par roulement et supposent le travail du soir ou de nuit, en fin de semaine et les jours fériés. L'alternance de périodes d'activité soutenue et d'activité réduite caractérise les postes de jour.

Cet emploi peut s'exercer en contrat saisonnier.

❖ *Quelles sont les qualités requises ?*

La station debout est quasi permanente. L'emploi requiert une grande vigilance pour faire face à la simultanéité des demandes des clients.

La pratique de l'anglais est nécessaire, tant à l'oral qu'à l'écrit.

La formation

❖ *Comment y accéder ?*

Pré-requis : Niveau classe de 2de, 1^{ère} ou terminale. Niveau d'anglais minimum B1 (4 années d'étude).

❖ *Comment va-t-elle se dérouler ?*

Durée : C'est une formation de 1 645 heures, soit 47 semaines

- 1 295 heures de théorie au centre de formation (37 semaines)
- 350 heures de pratique en milieu professionnel public ou privé (10 semaines)

4 semaines de congés sont réparties sur la durée.

Horaires : La durée hebdomadaire de travail est de 35 heures.



Niveau : IV (niveau bac)

❖ *Quels sont les contenus ?*

La formation est découpée en 3 modules :

- Assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel en français, en anglais et, le cas échéant, dans une seconde langue étrangère (espagnol, allemand ou italien)
- Effectuer les opérations de contrôle des données de l'activité de l'hôtel
- Commercialiser les produits et services de l'hôtel à la réception en français, en anglais et, le cas échéant, dans une seconde langue étrangère (espagnol, allemand ou italien).
- Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social.

❖ *Comment est-elle organisée ?*

Les groupes en formation de « Réceptionniste en Hôtellerie » sont composés de 4 à 10 stagiaires.

Une Entreprise d'Entraînement, qui se veut l'image identique d'un centre de vacances local, propose des séjours, des séminaires, la promotion de l'activité touristique de la région et la vente de produits régionaux. Elle est affiliée au réseau national REEP (Réseau des Entreprises d'Entraînement et Pédagogiques) et donne accès à un vaste domaine d'actions, d'expérimentations et d'apprentissages. Elle favorise le développement des compétences techniques et des qualités professionnelles telles que l'adaptabilité aux situations, l'autonomie, l'organisation, la communication écrite, orale et physique, la rigueur du suivi, le respect des délais, la gestion des priorités, la fiabilité des informations et des documents.

Des ateliers modulaires complètent les acquisitions :

- Atelier de bureautique
- Atelier de communication et techniques de ventes
- Atelier de langues

Un accompagnement à la recherche d'emploi est introduit très tôt dans la formation.

Des méthodes de pédagogie active sont utilisées : la mise en situation réelle dans l'entreprise alterne avec des périodes d'acquisition de connaissances théoriques et des simulations.

Le titre professionnel

❖ *Comment l'obtenir ?*

L'accès au titre au terme d'un parcours continu de formation s'appuie sur :

- les pratiques professionnelles de l'activité, acquises en formation et en entreprise, consignées sur un **dossier de synthèse des pratiques professionnelles (DSPP)**.
- chaque module relatif à une activité, validé par une **ECF** (Evaluation en Cours de Formation).
- **l'épreuve de synthèse** sous forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée, dans un contexte de PME, évaluant les compétences identifiées comme cœur de métier.
- **l'entretien final** avec le jury axant l'évaluation sur la connaissance du métier, de l'entreprise et les compétences professionnelles relationnelles.

Ces 4 éléments permettent d'obtenir le **Titre Professionnel de Réceptionniste en Hôtellerie** niveau IV (niveau Bac Pro).

