



RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE 15

Un titre professionnel de niveau IV délivré par l'État

Code ROME G1703

Codfe NSF 334t

Public

Personnes en situation de handicap ayant obtenu de leur Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) :

- ♦ une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- ♦ une orientation professionnelle vers une formation dispensée par le CRP Chantoiseau

Niveau de connaissances préalables requis

- ♦ Niveau classe de 2^{de}, 1^{ère} ou terminale
- ♦ Niveau d'anglais : intermédiaire niveau A2 du référentiel européen CECRL (être capable de lire et comprendre globalement des textes rédigés dans une langue courante, de s'exprimer dans une conversation concernant la vie quotidienne en utilisant un vocabulaire de base)
- ♦ Bureautique : utilisation aisée des fonctions de base des logiciels Word et Excel et la gestion de fichier sous windows

Objectifs

Le réceptionniste en hôtellerie analyse les besoins des clients et leur propose les prestations et services de l'établissement. Ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients et contribuent à l'optimisation du chiffre d'affaires. Il enregistre les réservations et gère les dossiers clients. Il prépare le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement.

Lors de l'arrivée des clients, il leur donne accès aux prestations choisies et les renseigne sur le fonctionnement de l'établissement. Durant le séjour, il les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours.

À partir des relevés d'activité des différents services, il met à jour régulièrement les comptes clients. Lors du départ des clients, il remet la facture et procède à l'encaissement. Il respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise RSE et veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions.

Avant de clôturer la journée d'exploitation, le réceptionniste en hôtellerie vérifie l'exactitude des données des comptes clients et du journal de caisse. Il actualise les principaux ratios et indicateurs d'activité du service de la réception pour permettre la mise à jour du tableau de bord de production. Il sauvegarde les données et édite les rapports de clôture.

À partir des consignes de sa hiérarchie, il diffuse des informations intra et interservices. Il rédige des courriers et des courriels destinés aux clients et aux partenaires de l'établissement. Il assure la prise de messages et leur retranscription auprès des clients.

En fonction de la démarche mercatique de l'établissement et selon les directives de sa hiérarchie, il participe à la mise à jour de l'offre commerciale sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution. Il assure une veille concurrentielle, vérifie l'e-réputation de l'établissement et peut participer à des opérations de commercialisation de prestations en contribuant à la réalisation de supports de communication commerciale.

Programme

La formation en présentiel se compose de 2 modules, une période d'intégration complétés par une/des périodes en entreprise et une période d'examen.

- ♦ **AT1 - Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients**
- ♦ **AT2 - Contrôler de suivre l'activité du service de la réception**

Pôle Formation

Centre de Rééducation Professionnelle CRP Chantoiseau
Institut de formation sanitaire et sociale • Formation professionnelle continue

118 route de Grenoble 05107 Briançon

Tél 04 92 25 31 31 • Fax 04 92 25 31 99

crpchantoiseau@fondationseltzer.fr • www.fondationseltzer.fr

Moyens pédagogiques

Des méthodes pédagogiques pour adultes sont mises en œuvre, la mise en situation réelle en entreprise alterne avec des périodes d'acquisition de connaissance théorique et des simulations.

De plus, les stagiaires travaillent au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique (EEP) qui se vent l'image identique d'une PME commerciale dans le secteur du tourisme, affiliée au réseau national REEP est le support pédagogique central.

Le réseau donne accès à un vaste domaine d'actions, d'expérimentations et d'apprentissages. L'entreprise d'entraînement favorise le développement des compétences techniques et des qualités professionnelles telles que l'autonomie, l'organisation, la gestion des priorités, la fiabilité...

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

Moyens techniques

- ◆ Salle de cours d'une capacité d'accueil en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipée d'un tableau blanc, ordinateur avec connexion internet, vidéoprojecteur, paper-board.
- ◆ Entreprise d'entraînement pédagogique.
- ◆ Centre de ressources équipé de 9 ordinateurs avec accès internet, photocopieur, imprimante et scanner. Les stagiaires peuvent y consulter la documentation technique professionnelle et bénéficier d'un espace ressource emploi.

Encadrement

- ◆ Formateurs titulaires d'un diplôme ou d'un titre au moins de niveau III et ayant une expérience professionnelle de plus de 5 ans en entreprise
- ◆ Accompagnement médico-psycho-social personnalisé en fonction des difficultés rencontrées ou des besoins exprimés
- ◆ Responsable pédagogique

Suivi de l'exécution de la formation

- ◆ Suivi de l'assiduité par un émargement par ½ journée
- ◆ Entretiens d'accompagnement dans le cadre de la mise en place du projet personnalisé
- ◆ Bilans et entretiens individuels avec l'équipe pédagogique
- ◆ Evaluations formatives permettant d'accompagner la progression du stagiaire

Évaluation de la formation

- ◆ L'accès au titre professionnel de Réceptionniste en Hôtellerie s'appuie sur :
 - l'évaluation des pratiques professionnelles de l'activité acquises en formation et en entreprise, consignées dans un dossier professionnel
 - l'ECF (Évaluation en Cours de Formation) de chaque module relatif à une activité
 - l'épreuve de synthèse sous forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée, dans un contexte de PME (écrit + épreuve de communication)
 - l'entretien final avec le jury axé sur la connaissance du métier, de l'entreprise et les compétences professionnelles relationnelles
- ◆ Attestation de fin de formation
- ◆ Questionnaire qualité



Du 23 avril 2019 au 16 avril 2020



1 600 heures (1 190 heures en centre de formation et 420 heures en entreprise)

- 35 heures par semaine

- lundi 9h à 12h et 13h à 17h, mardi - mercredi - jeudi 8h à 12h et 13h à 17h, vendredi 8h à 12h



Cette formation est financée par la sécurité sociale sur notification de la CDAPH.



Centre de Rééducation Professionnelle Chantoiseau
Briançon

Contact

Secrétariat Pôle Formation
04 92 25 31 31 - crpchantoiseau@fondationseltzer.fr

Mars 2019
Validité : 1 an