



# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE 12<sub>FC</sub>

*Un titre professionnel de niveau 4 délivré par l'État*

Code ROME G1703  
Code NSF 334t

## Public

Tous publics (salariés, demandeurs d'emploi, particuliers...). Être âgé de 18 ans révolus.

## Niveau de connaissances préalables requis

- ◆ Niveau classe de 2<sup>de</sup>, 1<sup>ère</sup> ou terminale
- ◆ Maîtrise des fonctions de base des logiciels de bureautique (Word, Excel) et de la gestion des fichiers sous windows
- ◆ 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)

## Objectifs

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.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seul ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

## 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 les opérations relatives au séjour des clients**
- ◆ **AT2 : Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier**

## 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.

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.
- ♦ 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
- ♦ Responsable pédagogique

## Suivi de l'exécution de la formation

- ♦ Suivi de l'assiduité par un émargement par ½ journée
- ♦ Bilans et entretiens individuels avec l'équipe pédagogique
- ♦ Évaluations formatives

## 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 28 avril 2020 au 21 avril 2021



**840 heures** : 630 heures en centre et 210 heures en entreprise (les durées en centre et en entreprise pourront être adaptées selon le calendrier annuel ou dans le cadre de l'individualisation du parcours du stagiaire)

- 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



Nous consulter



Centre de Formation Chantoiseau  
Briançon

## Contact

Secrétariat Pôle Formation  
04 92 25 31 31 - [crpchantoiseau@fondationseltzer.fr](mailto:crpchantoiseau@fondationseltzer.fr)

Août 2019  
Validité : 1 an