



RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

11 FC

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.

Code ROME : G1703 - Code NSF : 334t

LE MÉTIER

Qu'allez-vous faire ?

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement :

- Vous accueillez les clients, y compris en anglais. Vous analysez leurs besoins et leur proposez les prestations et services de l'établissement.
- Vous enregistrez les réservations, vous préparez le séjour des clients en collaboration avec les autres services, vous gérez leurs dossiers, leurs comptes jusqu'à facturation de leurs séjours.
- Durant les séjours, vous les renseignez et les conseillez sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagnez dans l'organisation de leurs séjours.
- Chaque jour, vous êtes responsable de la clôture : vous vérifiez l'exactitude des données et du journal de caisse. Vous actualisez les principaux ratios et indicateurs d'activité pour permettre la mise à jour du tableau de bord de production.
- Vous diffusez des informations intra et inter-services. Vous rédigez des courriers et des courriels destinés aux clients et aux partenaires de l'établissement. Vous assurez la prise de messages et leur retranscription auprès des clients.
- Vous pouvez être amené à participer à la mise à jour de l'offre commerciale sur les supports de communication (site internet, centrale de réservation, webplanning, réseaux sociaux) ainsi qu'à l'optimisation des tarifs (Yield Management).

Dans quelles conditions ?

- Vous travaillez seul ou en équipe au service de la réception d'un établissement, sous la responsabilité et la supervision d'un supérieur hiérarchique.
- Vous exercez principalement en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à votre disposition, et utilisez un logiciel de gestion hôtelière.
- Vous êtes en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les services internes de l'établissement et fréquemment avec les prestataires ou partenaires touristiques.
- Vous utilisez régulièrement la langue anglaise pour communiquer avec la clientèle étrangère.
- L'alternance entre des périodes d'intense activité avec des demandes simultanées et des périodes plus calme caractérise l'emploi.
- Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est fréquent et défini par l'établissement.
- La station debout est communément requise. Vous pouvez travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés.

Quelles sont les qualités requises ?

- L'emploi requiert une grande vigilance et un grand sens de l'organisation pour faire face à la simultanéité des demandes des clients.
- Un bon équilibre personnel, une excellente présentation, des facilités de communication et de la patience sont indispensables.
- Vous devez être capable de faire face à des situations conflictuelles.

LA FORMATION

Comment y accéder ?

Pré-requis :

- Niveau classe de 2^{de}, 1^{ère} ou terminale
- Niveau d'anglais : intermédiaire (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)

Comment va-t-elle se dérouler ?

Durée : 889 heures de formation dont :

- 693 heures de théorie en centre de formation
- 196 heures de pratique en milieu professionnel

A cette durée, il convient d'ajouter 2 semaines de congés.

Horaires : 35 h par semaine en centre de formation et en milieu professionnel.

Niveau : IV (niveau BAC Pro) / Niveau 4 du cadre européen des certifications

Quels sont les contenus ?

La formation est découpée en 2 modules correspondants aux 2 activités types (AT) de l'emploi avec une période de renforcement de 3 semaines en anglais :

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

Comment est-elle organisée ?

Les groupes en formation de Réceptionniste en Hôtellerie sont composés de 5 à 9 stagiaires. La formation est délivrée en langue française.

Différentes situations professionnelles sont reconstituées à l'aide d'un hôtel fictif, qui se veut l'image identique d'un hôtel local et propose des chambres, des séminaires, des menus, des séjours à thème... Une attention particulière est portée à la connaissance concrète du métier (visites d'établissements) et du monde du tourisme en constante évolution (nouvelles technologies, sites de réservation en ligne, réseaux sociaux).

La pratique régulière d'un logiciel de gestion hôtelière lors de jeux de rôle favorise le développement des compétences techniques et des qualités professionnelles visées : facilité relationnelle, présentation soignée, sens du service, discrétion, adaptabilité, autonomie, organisation, rigueur du suivi, respect des délais, gestion des priorités, fiabilité des informations et des documents produits.

Les + de la formation :

- atelier de bureautique (word, excel, power point)
- atelier d'anglais de l'hôtellerie et du tourisme (l'anglais sur objectif spécifique permet d'aborder des thèmes et situations authentiques propres à l'hôtellerie et au tourisme ; les concepts grammaticaux sont immédiatement contextualisés)
- atelier de communication (accueil des clients en face à face et au téléphone) : travail sur l'attitude, les formules, la gestion des situations difficiles...
- possibilité de stage à l'étranger
- atelier de langue des signes

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.

Un accompagnement à la recherche d'emploi est introduit très tôt dans la formation (CV, lettre de motivation, jeux de rôle, simulations d'entretiens d'embauche...).

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 d'établissement hôtelier, évaluant les compétences identifiées comme cœur de métier.
- L'entretien final avec le jury axé sur une évaluation de 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).



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur



Cette action est financée
avec le concours de l'Union
Européenne avec le Fonds
Social Européen

Février 2016
Validité : 2 ans