



# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE 17

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

Code ROME G1703  
Code 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<sup>de</sup>, 1<sup>ère</sup>, terminale ou équivalent
- ♦ 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 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 Activités Types, une période d'intégration complétées par une/des périodes en entreprise et une période d'examen.

- ♦ **AT1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients**

- C1 : accueillir et conseiller le client au service de la réception
- C2 : traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- C3 : procéder aux opérations d'arrivée et de départ

- ♦ **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**

- C4 : clôturer l'activité journalière et mensuelle
- C5 : contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- C6 : contribuer au suivi de l'e-reputation de l'établissement hôtelier

Une attention particulière est portée à la connaissance des réalités du métier (visites d'établissements) et du monde du tourisme en constante évolution.

## Moyens pédagogiques

Des méthodes de pédagogie active pour adultes sont utilisées, la mise en situation réelle en entreprise alterne avec des périodes d'acquisition de connaissances théoriques et des simulations : différentes situations professionnelles sont reconstituées à l'aide d'un hôtel fictif, qui se veut l'image identique d'un hôtel local (chambres, séminaires, menus, séjours à thème...).

La pratique régulière d'un logiciel de gestion hôtelière lors des jeux de rôle favorise le développement des compétences techniques et des qualités professionnelles visées.

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

Les + de la formation : ateliers de communication, géographie touristique, langue des signes appliquée à l'hôtellerie et au tourisme ; possibilité de stage à l'étranger.

## 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, banque d'accueil, logiciel hôtelier, documentation touristique
- ♦ 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 ressources emploi.

## Encadrement

- ♦ Formateurs titulaires d'un diplôme ou d'un titre au moins de niveau 5 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
- ♦ Coordinatrice pédagogique
- ♦ Responsable pédagogique

## Individualisation du parcours

- ♦ Bilans et entretiens individuels avec l'équipe médico psycho sociale et l'équipe pédagogique
- ♦ Entretiens d'accompagnement dans le cadre de la mise en place du projet personnalisé
- ♦ Adaptation des parcours partiels et possibilité de validation par blocs de compétences

## Suivi de l'exécution de la formation

- ♦ Suivi de l'assiduité par un émargement par ½ journée
- ♦ 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 formation
- ♦ Questionnaire qualité



Du 26 avril 2021 au 11 avril 2022



**1 575 heures** : 1 120 heures en centre de formation et 455 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



**Cette formation est financée par la sécurité sociale sur notification de la CDAPH et est rémunérée par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.**



Centre de Rééducation Professionnelle Chantoiseau  
Briançon

## Contact

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

Juin 2020  
Validité : 1 an