

# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Titre professionnel de niveau 4  
Inscrit au RNCP  
Code ROME G1703

Fondation Edith Seltzer

Secrétariat CRP  
Centre de Réadaptation  
Professionnelle

04 92 25 31 31

crpchantoiseau@fondationseltzer.fr

## MÉTIER

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, 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.

## EMPLOI

Réceptionniste en hôtellerie / en résidence / tournant  
Réceptionniste en hôtellerie de plein air / en village vacances et hôtels club  
Night audit / Concierge d'entreprise  
Employé de réception et réservation/ Agent de réservation

## QUALITÉS

- **Rigueur** : pouvoir se conformer à des opérations méthodiques et à des consignes
- **Vigilance** : maintenir une vigilance prolongée malgré des tâches répétitives
- **Attention** : déceler des erreurs pour les corriger
- **Présentation** : une présentation soignée est nécessaire dans tous les emplois administratifs et/ou commerciaux
- **Communication** : connaître les situations de communication professionnelles à l'oral ou à l'écrit

## APTITUDE A L'EMPLOI

### NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLE REQUIS

Les troubles du langage et les troubles du comportement non consolidés sont contre-indiqués dans ce métier.

- Maîtrise des règles de base en français (orthographe et grammaire)
- Connaissance et application des 4 opérations arithmétiques de base

## FORMATION MODULABLE MIXTE

### Formation organisée par modules

Chaque Certificat de Compétence Professionnelle (CCP) est réalisé indépendamment.

### FORMATION MIXTE

PRÉSENTIEL  
DISTANCIEL  
ENTREPRISE

## DURÉE

CCP 1 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients : **6 mois**

CCP 2 - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier : **6 mois**

ou **Formation complète : 12 mois**

*Consultez notre calendrier*

## PUBLIC

Personnes en situation de handicap ayant obtenu :

- une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- une orientation professionnelle



FORMATION PROFESSIONNELLE  
EN ALTERNANCE  
www.marque-nf.com

Avril 2021  
Validité : 1 an

Cette formation  
peut être précédée  
d'une Préparatoire Tertiaire

## LE PARCOURS DE FORMATION

La formation " modulable mixte " alterne des périodes d'apprentissage en présentiel, en distanciel et en entreprise permettant d'acquérir des compétences professionnelles.

En centre

En distanciel

En entreprise

◇ Je prends en main mon parcours.

◇ ◇ **CCP 1** - Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

◇ Période en milieu professionnel

◇ ◇ **CCP 2** - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

◇ Période en milieu professionnel

◇ Atelier Technique de Recherche d'Emploi

◇ Certification

### RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

	CCP 1	Certification indépendante
+	CCP 2	Certification indépendante
=	Titre Professionnel	Certification globale

## NOS ATOUTS

Pédagogie individualisée

Ateliers compétences  
psycho-sociales

Plateformes pédagogiques  
en ligne

Entreprise d'entraînement  
pédagogique (EEP)

Le réseau français des EEP est adhérent  
au réseau mondial des Entreprises  
d'Entraînement EUROPEAN – PEN  
International, qui comprend aujourd'hui  
7500 EEP réparties dans 42 pays.

Vous bénéficierez d'un  
**accompagnement adapté**  
à vos besoins.

Une **équipe pluridisciplinaire**  
(composée de formateurs,  
d'une conseillère en insertion  
professionnelle, d'un médecin,  
d'une infirmière, d'une psychologue,  
d'une ergothérapeute,  
d'une assistante sociale et d'un  
assistant d'hébergement) se réunit  
régulièrement pour assurer  
le suivi de votre projet.



Hébergement sur site



En soirée et le weekend,  
des animations vous sont proposées