

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR (RHH)

Titre professionnel de niveau 4 - Fiche RNCP38870 (02/08/2024) - Ministère du Travail - TP-00379

Taux de satisfaction : 100%

Taux d'obtention certification : 100%

 **Durée** : 13 mois (1701 heures dont 510 heures de stage)  **Effectif** : 10 places

MÉTIER

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le Réceptionniste en Hôtellerie et Hôtellerie de plein air 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.

PERSPECTIVES D'EMPLOI

Code ROME : G1703 - 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

 **Secteurs** : Hôtel, résidence de tourisme, camping, parc résidentiel de loisirs, résidence hôtelière, village de vacances, auberge collective, conciergerie dédiée à la gestion de locations saisonnières

FORMATION

Objectif : acquérir les compétences du titre RHH

Programme : le titre professionnel est composé de 2 Certificats de Compétences Professionnelles

Assurer les opérations relatives au séjour des clients (RNCP38870BC01 - CCP 3310)

- 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

Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique (RNCP38870BC02 - CCP 3311)

- Assurer le suivi de l'activité journalière
- Contribuer au développement commercial
- Contribuer au suivi de l'e-réputation

CONDITIONS D'ADMISSION

(Délais variables selon la décision MDA-MDPH)

- Vous êtes reconnu(e) travailleur(se) handicapé(e) (RQTH)
- Vous bénéficiez d'une orientation MDA-MDPH vers un ESRP
- Votre état de santé est stabilisé
- Évaluation des prérequis
- Étude du dossier en commission d'admission par l'équipe pluridisciplinaire

Bon à savoir

- La formation est financée par l'Assurance Maladie
- Vous pouvez percevoir une rémunération versée par la Région, selon votre situation professionnelle antérieure, ou une indemnité forfaitaire

PRÉREQUIS

- Avoir suivi un parcours préparatoire aux métiers du tertiaire
- Maîtriser le français (niveau B2 ou C1 du CECRL)
- Maîtriser la bureautique de base (environnement Windows, gestion des fichiers, Word de base - domaine 3 CLEA)

APTITUDES ET QUALITÉS NÉCESSAIRES

Aptitudes nécessaires :

- Activité motrice et fonctionnelle d'un membre supérieur
- Capacité sensorielle en lien avec le métier visé
- Capacité à occuper un poste sédentaire et à utiliser un poste informatique de manière prolongée

Qualités représentant de réels atouts pour réussir le parcours :

- Sens du relationnel et présentation
- Rigueur et vigilance
- Autonomie et adaptation

MODALITÉS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est proposée sous forme mixte, alternant des temps en centre, à distance et en stage. Cette organisation vous permet d'acquérir des compétences concrètes et professionnelles, à votre rythme avec l'accompagnement d'un formateur certifié, et le soutien de l'équipe médico-psycho-sociale.

La formation comprend des temps de face à face, des travaux pratiques, des mises en situation, des activités de groupe et des périodes en stage.

Des adaptations pédagogiques, techniques et organisationnelles sont proposées, après évaluation individuelle, afin de tenir compte des besoins spécifiques liés à la situation de handicap.

Chaque stagiaire disposera d'un compte Office 365, des logiciels métiers prévus au référentiel et d'un accès aux plateformes pédagogiques METIS de l'AFPA et Projet Voltaire. Toutes nos salles de cours sont équipées d'ordinateurs connectés, d'un vidéoprojecteur et de matériel de visio-conférence.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Pendant votre parcours :

- Entretiens individuels permettant de suivre la progression individuelle par rapport aux objectifs fixés et pour faire le point sur votre parcours
- Évaluations sous différentes formes : mises en situation professionnelle reconstituée, QCM, questionnaires...
- Évaluation des compétences en milieu professionnel

Lors de la certification (conformément au référentiel d'évaluation du titre) :

- ECF (évaluation en cours de formation)
- Mises en situation professionnelle (écrite et orale)
- Entretiens technique et final

Le titre professionnel est composé de Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Chaque CCP validé est capitalisable : il est possible d'obtenir le titre complet progressivement, dans la limite de validité du titre.

Des aménagements d'épreuves peuvent être mis en place, sur présentation d'un certificat médical.

À la fin du parcours :

- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de formation

→ POURSUITE DE PARCOURS

Après l'obtention du titre de réceptionniste, il est possible de poursuivre ses études dans différents parcours, comme :

- Un BTS Management en hôtellerie - restauration option C : Management d'unité d'hébergement
- Certification CCI Assistant Manager loisirs hébergement restauration (niveau 5)
- Le Titre Professionnel niveau 6 de Responsable d'établissement touristique

★ NOS ATOUTS

- Une équipe pluridisciplinaire : Formateurs référents de parcours, Médecin et Infirmière, Psychologue du travail, Conseillères en économie sociale et familiale, Psychologues, Ergothérapeute, Assistant d'hébergement, Animateur
- Accompagnement individualisé
- Réseau d'entreprises et de structures partenaires
- Entreprise d'Entraînement Pédagogique
- Hébergement en Chambres individuelles
- Animations et vie collective

Formation dispensée dans le respect des recommandations de la Haute Autorité de Santé applicables aux ESRP.



Fondation Edith Seltzer

ESRP Seltzer

Établissement et Service de Réadaptation
Professionnelle

Secrétariat

04 92 25 31 31

contact@esrpseltzer.fr

www.fondationseltzer.fr   

VENEZ NOUS VOIR !

