

Réceptionniste en Hôtellerie

Présentation de la profession

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. C'est la première et dernière personne à qui s'adressent les clients de l'établissement hôtelier.

Débouchés

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels
- Résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air
- Villages vacances
- Résidences seniors et maisons de retraite
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

Aptitudes

Une bonne image et une présentation soignée sont les bases de ce métier. En effet, le **réceptionniste d'hôtel** est la première personne que les clients découvrent en passant les portes de l'hôtel. Le **réceptionniste** doit donc afficher une tenue parfaite et un large sourire. Avoir le sens du contact et de la courtoisie est indispensable pour espérer faire carrière au sein de cette profession. De plus, le **réceptionniste d'hôtel** doit posséder le sens du service et du dévouement. Il est au service du client et, à ce titre, satisfait toutes leurs demandes.

Objectifs

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients.
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Programme

La formation se compose de 3 modules, complétés par 1 période en entreprise de 7 semaines :

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (**1 semaine**).

Module 1. Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients et à la conciergerie en français et en anglais : accueil des clients au service de la réception – conseil des clients dans l'organisation de leur séjour – réalisation des opérations de la conciergerie – accueil de la clientèle en anglais à la réception d'un hôtel (**3 semaines**).

Module 2. Assurer les opérations relatives aux réservations, aux arrivées et aux départs en français et en anglais : traitement des demandes de réservation individuelles et groupe – mise en œuvre des opérations d'arrivées des clients individuels anglophones – réalisation des opérations de départ- clôture de la caisse – (**7 semaines**).

Période en entreprise (7 semaines).

Module 3. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation : clôture de l'activité du service de la réception journalière et mensuelle – contribution à la gestion de la distribution en ligne – contribution au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier en français et en anglais (**4 semaines**).

Session d'examen (1 semaine).

Pré-requis

Niveau classe de terminale ou équivalent.
Ou bien CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil.
En anglais : niveau B1 + du référentiel européen CECRL.
En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet.

Organisation

- Du 30/12/2022 au 21/06/2023
- 570.5 heures en centre
- 245 heures en entreprise

Lieu

- Avenue Jean MOULIN - 34300 AGDE

Validation

L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de réceptionniste en hôtellerie.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

- CCP – **Assurer les opérations relatives au séjour des clients** = module 1 + module 2
- CCP – **Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation** = module 3

À partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.



Code ROME : G1703
Formacode : 42788

Code CPF 311165
Code Copanef 128256

Conditions d'accès administratives

- Demandeurs d'emploi, inscrits à Pôle Emploi
- Avoir défini et validé un projet professionnel auprès de l'une des structures d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO) habilitée par la Région, qui aura établi une « prescription », conformément à la procédure,
- Posséder les pré-requis nécessaires à la certification
- N'avoir pas suivi de formation qualifiante dans les 12 derniers mois
- A titre exceptionnel, et avant l'entrée en formation, des demandes de dérogation pour un candidat pourront être examinées par la Région
- Dossier de candidature
- Avis de situation pôle emploi de moins de 30 jours
- Pièce d'identité en cours de validité
- Attestation d'assurance « responsabilité civile individuelle »

Modalités de sélection

- La formation est réservée aux demandeurs d'emploi
- Fiche de prescription obligatoire
- Dossier de candidature à compléter
- Sélection par un entretien individuel
- Test en anglais



Renseignements et Inscriptions

Le Cours Jules Verne
Avenue Jean MOULIN
34300 AGDE

☎ 04 99 43 55 78
contact@lecoursjulesverne.fr
www.lecoursjulesverne.fr

