RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE (TP)

Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 280h / 3 à 5 mois - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi, La Région, Code RNCP34157

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis. Niveau anglais A2

Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalité pédagogique

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

Poursuite d'étude :

Développement des compétences :
- Langues
- Web Marketing
- "Chargé d'accueil touristique"

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés et certifiés

Objectifs :

CCP1 Assurer les opérations relatives au séjour du client
CCP2 Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'E-réputation de l'établissement hôtelier

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation accessible par capitalisation de blocs de compétences.

Programme de la formation

(Construit à partir du référentiel de certification)

CCP1 Assurer les opérations relatives au séjour du client (182h)

Assurer et renseigner le client au service de la réception,
Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières,
Procéder aux réservations d'arrivée et de départ et maîtrise du logiciel de gestion sur Misterbooking.

CCP2 Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'E-réputation de l'établissement hôtelier (98h)

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

Moyen pédagogique

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.
E-learning, Utilisation des outils numériques,
Développement de projets professionnels.

AIRLISE

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE DU TRAVAIL

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

RNCP34157 - Code Rome G1733 – Formation code 42788 – code NSF 334t :

Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Activités visées :

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.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

Secteur d'activité :

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

Métier visé :

Réceptionniste en hôtellerie
Réceptionniste en résidence de tourisme
Réceptionniste tournant
Réceptionniste en hôtellerie de plein air
Réceptionniste en village-vacances et hôtel club,
Night Audit,
Conciergerie d'entreprise,
Employé de réception,
Agent de réservation