

Nouvelle formation courte – Réceptionniste en Hôtellerie

Titre Professionnel – Niveau 4

Codes : RNCP 34157 CPF 311165 Rome G1703

Les plus de la formation

- 12 apprenants maximum
- Partenariat avec les entreprises du territoire
- Pédagogie de l'alternance s'appuyant sur les situations vécues par les apprenants
- Exercices pratiques et apports théorique permettant d'être immédiatement opérationnel en entreprise
- Formation pratique adaptée à tous les publics
- Matériel professionnel et innovant
- Accompagnement et suivi personnalisé
- Accessibilité "Handicap" : Nous contacter

Objectifs de la formation

- Accueillir les clients au service de la réception
- Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières et répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise
- Identifier les besoins du client et le conseiller afin de lui proposer une offre adaptée et complémentaire
- Effectuer les opérations d'arrivée et de départ
- Assurer le suivi du client tout au long de son séjour
- Participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants
- Contrôler et clôturer la caisse
- Contrôler les comptes des clients, et actualiser les comptes débiteurs et clôturer la journée d'exploitation
- Mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception



- Contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale
- Participer à la fidélisation du client
- Surveiller l'e-réputation de l'établissement et répondre aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels

Perspectives et débouchés

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

Le programme

La formation se compose de 3 modules.

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.

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.

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.



Certification

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.

Coût de la formation :

En apprentissage – Prix en charge par l'Opco

En formation continue – Contactez nous

Hébergement et restauration disponible sur place

