

# 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

