

Certifeco.

RÉCEPTIONNISTE

EN HÔTELLERIE

Titre professionnel de niveau 4 (Bac)
RNCP 34157



LIEU

6 avenue du Grand Large
34300 Agde

RYTHMES

Formation
en alternance

PRÉREQUIS

Niveau 3
(BEP, CAP)

FORMAT

Formation
en présentiel

LE MÉTIER

Le réceptionniste dans le secteur hôtelier joue un rôle central en identifiant les besoins des clients, en leur proposant des offres adaptées, et en gérant les opérations d'arrivée et de départ. Il assure le suivi des clients pendant leur séjour, peut participer à la restauration, et veille à la sécurité des biens et des personnes. En fin de journée, il

effectue la comptabilité, met à jour les indicateurs de performance, et contribue à la gestion de la distribution hôtelière ainsi qu'à la fidélisation clientèle. Le réceptionniste travaille en équipe sous la supervision de sa hiérarchie, communique en plusieurs langues, utilise des logiciels de gestion hôtelière, et s'adapte à des horaires décalés, y compris le soir, la nuit, les week-ends, et les jours fériés, dans une atmosphère exigeante et diversifiée.

OBJECTIF DE LA FORMATION

L'objectif de cette formation est de maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de réceptionniste en hôtellerie et valider le Titre Professionnel de niveau 4 (Bac).
A l'issue de la formation, vous devez être capable de :

- 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 DE LA FORMATION

.....

La formation se compose de 2 blocs de compétence, complétés par des périodes en entreprise.

BLOC 1

ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SÉJOUR DES CLIENTS

- 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

BLOC 2

CLÔTURER L'ACTIVITÉ ET CONTRIBUER À LA GESTION DE LA DISTRIBUTION EN LIGNE ET AU SUIVI DE L'E-RÉPUTATION DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

- 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

ACCESSIBILITÉ

Délais d'accès

- Un délai de 15 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.

Modalités d'accès

- Dans ce délai, le candidat doit remplir un dossier de candidature, fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus et un CV à jour. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact avec le candidat pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Personnes en situations de handicap

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation au référent handicap de l'école afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

Référente handicap : Mme Suzanne NEVES

Email : formation@certifeco.fr

ORGANISATION PEDAGOGIQUE

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- 15 apprenants maximum par classe en présentiel
- Enseignement par des professionnels
- Apport de connaissances par exercices pratiques et mises en situation
- Accès à une plateforme de ressources numériques

ÉQUIPEMENTS

- Salle banalisée avec vidéoprojecteur
- Centre de ressources à disposition

MODALITES DE SUIVI ET D'INDIVIDUALISATION

- Feuille de présence
- Entretiens individuels

MODALITES D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Avant la formation :

- Test de positionnement
- Entretien de positionnement

Pendant la formation :

- Évaluation en cours de formation
- Entretiens individuels de suivi en formation

Après la formation :

- Examen final = passage de la certification
- Mise en situation professionnelle (écrite et/ou oral)
- Entretien individuel avec un jury composé de professionnels
- Possibilité de valider un/des blocs de compétences
- Certificat de réalisation de l'octroi de formation
- Formulaire d'évaluation de la formation

MODALITÉS

- **Alternance** : contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- **Durée** : 12 mois dont 165 jours en formation
- Petit groupe (15 apprenants maximum)
- **Tarif** : selon barème FRANCE COMPÉTENCES
- **Financement** : pris en charge par l'OPCO à **100%**

LES DÉBOUCHÉS

ÉQUIVALENCES, PASSERELLES SUITES DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

- Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac
- Possibilité d'intégration un niveau 5 (Bac+2)

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

MÉTIERS VISÉS

- 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

CODE(S) ROME

- G1703 – Réception en hôtellerie



AGDE

6 avenue du Grand Large
34300 AGDE
07 66 18 42 28

MONTPELLIER

429 rue de l'Industrie
34078 MONTPELLIER
07 49 02 70 11

www.certifeco.fr