



## Présentation

### 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. Il 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.
- Contrôle, en fin de journée d'exploitation, 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.
- A 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.
- 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. Il 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'activités

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : 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

### Type d'emplois accessibles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Réceptionniste.
- Réceptionniste tournant.
- Employé(e) de réception

### Évolution professionnelle possible

- Chef de réception
- Responsable hébergement
- Adjoint de direction

### Suite de parcours

CQP Assistant d'exploitation en hébergement

### Code(s) ROME :

G1703- Réception en hôtellerie



### Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

#### Pendant la formation

- Evaluations théoriques et pratiques
- Examen blanc

#### A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

#### Validation

Titre professionnel "Réceptionniste en Hôtellerie", de Niveau 4  
Ce titre, composé de 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), est accessible suite à un parcours de formation ou par capitalisation de CCP.



## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Alternance de temps expositifs, démonstratifs et de phases pratiques. Etude de cas, travaux de groupe, mise en situation, partage d'expérience. Alternance entre périodes au centre de formation et en entreprise.

### Supports et moyens utilisés

Documents, jeux de rôle, quizz, outil informatique, logiciel de réservation.



## Compétences attestées

### 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

### 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



## Conditions d'accès

### Public

Tout public

### Pré-requis

Niveau Baccalauréat ou compétences transférables.

### Aptitudes

Disponibilité, sens de l'hygiène et du service, bonne résistance physique et nerveuse, sens des relations humaines et de l'organisation.



## Modalités de sélection

### Tests

Tests de positionnement technologie professionnelle Réceptionniste, de culture générale et d'Anglais.

### Entretien individuel



## Coût et financement

### Demandeurs d'emploi

Région, Etat, Pole Emploi, CPF

### Autres publics

Financement personnel, OPCO, Transition Pro (CIF compte emploi formation)



## Programme

### Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- 1 - Accueillir et conseiller le client au service de la réception.
- 2 - Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières.
- 3 - Procéder aux opérations d'arrivée et de départ.

### Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- 1 - Clôturer l'activité journalière et mensuelle.
- 2 - Contribuer à la gestion de la distribution en ligne.
- 3 - Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.



## Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.



## Accessibilité

Place handicapé, pas d'ascenseur. Formations individualisées donc adaptées aux personnes en situation de handicap



## Durée, Dates et Lieu

**CHAGNY** (71) 1050 heures (dont 350 heures en entreprise)  
Du 05/11/2020 au 25/06/2021 - Entrées et sorties permanentes

**Aix-Les-Bains** (73) 972 heures (dont 224 heures en entreprise)  
Du 15/03/2021 au 29/09/2021

**SAINT RAPHAËL** (83) 6 mois (dont 148 heures en entreprise)  
Février 2021 à Septembre 2021

**NICE & CANNES** (06) 903 heures (dont 280 heures en entreprise)  
Du 11/10/2021 au 29/04/2022



## Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site [Promhote.net](http://Promhote.net)

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

Infos@stelo-formation.fr  
01 49 63 42 62

