

Réceptionniste en hôtellerie

Titre de niveau IV, inscrit au RNCP et éligible CPF

La formation

I Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

- 1- Accueillir les clients au service de la réception
- 2- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières
- 3- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients
- 4- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour
- 5- Vendre les prestations de l'établissement

II Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

- 6- Clôturer l'activité du service de la réception
- 7- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception

Public : demandeurs d'emploi, salariés et autre

Financement : CIF, CPF, Plan de formation, Contrat de professionnalisation

Prérequis : Niveau BEP ou expérience en accueil. En bureautique : savoir utiliser un ordinateur.

Accès à la formation : dossier individualisé avec test de positionnement

Modalités du dispositif d'évaluation : évaluations des acquis en cours de formation, tests tout au long de la formation. Evaluations passées encours de formation

Validation : Titre professionnel de niveau IV de réceptionniste en hôtellerie. Epreuve écrite, mise en situation professionnelle, entretien technique, présentation du dossier professionnel, présentation du livret d'évaluation passées encours de formation, entretien final avec un jury

- Le réceptionniste accueille les clients à leur arrivée : il s'assure que leur voyage s'est bien passé, il présente les prestations de l'établissement, il fournit des informations sur les activités touristiques de la ville ou à proximité de l'hôtel, il effectue les modalités administratives du séjour puis il remet aux clients la clé de leur chambre. Il se tient par la suite à leur disposition pour faciliter leur séjour et, s'il n'y pas de conciergerie, il peut être amené à assurer des services divers comme les réservations de taxis ou de spectacles.
- Le réceptionniste est également chargé du planning de réservations des chambres, il renseigne les clients par téléphone sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations. Connaissant parfaitement l'état de remplissage de l'hôtel et les mouvements d'arrivées et de départs, il indique au personnel des étages les chambres à préparer.
- Enfin, lors du départ des clients, il s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, il établit la facturation et il encaisse leur règlement.
- Dans les établissements de petite taille disposant d'une équipe peu nombreuse à l'accueil, le réceptionniste est souvent appelé réceptionniste « tournant » car il doit s'adapter aux besoins du service et assume toutes les responsabilités de l'accueil : main-courantier, réceptionniste, chef de réception.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière
- Hôtellerie de plein air
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Parcs résidentiels de loisirs
- Etablissement d'hébergement para hôtelier

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de nuit
- Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
- Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste de camping
- Night audit / Night auditor
- Agent / Agente de réservation en hôtellerie
- Employé / Employée de réservation en hôtellerie

Synopsis de la formation

1. Accueillir les clients au service de la réception

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer une procédure d'accueil
- Utiliser les règles de communication avec la clientèle
- Appliquer les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes
- Evaluer la satisfaction clients

2. Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelière

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer une procédure de réservation
- Respecter les règles de communication
- Transmettre des informations fiables aux clients
- Actualiser et contrôler les dossiers clients
- Utiliser un support de réservation
- Etablir et mettre à jour les dossiers de réservation

3. Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer une procédure d'arrivées
- Appliquer une procédure de départ
- Utiliser les supports liés aux mouvements des clients
- Connaitre la réglementation en matière de facturation

4. Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour

Objectifs pédagogiques :

- Analyser les besoins des clients
- Utiliser les outils d'informations et valoriser l'offre touristique locale
- Conseiller les clients sur l'offre de l'environnement touristique local
- Répondre aux demandes d'informations pratiques des clients

5. Vendre les prestations de l'établissement

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les bases de la législation sur la vente et le contrat hôtelier
- Connaître les bases du « Yield management »
- Utiliser les techniques pour vendre les produits et les services de l'établissement
- Proposer et valoriser l'offre commerciale de l'établissement
- Réaliser une vente de prestation hôtelière

6. Clôturer l'activité du service réception

Objectifs pédagogiques :

- Contrôler les comptes des clients
- Appliquer une procédure de contrôle et de clôture de caisse
- Connaître les indicateurs et ratios utilisés dans l'analyse de l'activité
- Établir un suivi des clients débiteurs

7. Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception

Objectifs pédagogiques :

- Produire et transmettre une note, et courrier ou et courriel
- Réaliser un devis ou une facture pro forma
- Analyser l'e-réputation de l'établissement
- Utiliser les canaux de distribution pour actualiser l'offre de l'établissement
- Créer un support d'informations commerciales

Méthodes pédagogiques

Cette Formation peut être modularisée, individualisée selon profil. Lors de la formation plusieurs méthodes et technique sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Moyens pédagogiques : plateau technique équipé de matériels professionnel avec un PMS d'apprentissage. Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning