

« Réceptionniste en hôtellerie »

Titre de niveau IV, inscrit au RNCP et éligible CPF

Objectif de la formation :

- 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

Public : Tout public

Durée : 245 heures

Financement : CPF, Plan de développement de compétence, AIF

Prérequis : Expérience en accueil et en bureautique, parler et écrire le français

Accès à la formation : Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap

Modalités du dispositif d'évaluation : Évaluations des acquis en fin de formation, tests tout au long de la formation.

Validation : Attestation de formation, 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.

Cette formation permet de valider un ou plusieurs blocs de compétences du titre visé.

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 : mise en situation, 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.



Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice :

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

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. Le réceptionniste 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.

En fin de journée d'exploitation, il contrôle 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.

Le réceptionniste contribue à 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.

Le réceptionniste 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. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.





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.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences séniors et maisons de retraite.
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Réceptionniste en hôtellerie.
- Réceptionniste en résidence.
- Réceptionniste tournant.
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air.
- Réceptionniste en village vacances et hôtels club

Les perspectives d'évolution sont :

- Première de réception
- Chef de réception
- Responsable hébergement





Programme de la formation

1. Accueillir et conseiller le client au service de la réception

- Appliquer une procédure d'accueil
- Adapter l'offre aux besoins des clients
- Valoriser les prestations de l'établissement
- Transmettre des informations fiables
- Vérifier la satisfaction des clients
- Transmettre messages aux clients et à la hiérarchie

2. Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

- 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

- Appliquer une procédure d'arrivées
- Appliquer une procédure de départ
- Appliquer une procédure de ventes additionnelles
- Appliquer une procédure de gestion des objections
- Utiliser les supports liés aux mouvements de caisse

4. Clôturer l'activité journalière et mensuelle

- Mettre à jour les compte-clients
- Corriger les données erronées ou manquantes
- Clôturer la journée d'exploitation
- Analyser les besoins des clients
- Connaître les indicateurs et ratios utilisés dans l'analyse de l'activité

5. Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

- Appliquer une politique du «Yield management»
- Utiliser les canaux de distribution pour actualiser l'offre de l'établissement
- Utiliser les techniques de distribution en ligne

6. Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Appliquer une procédure de gestion de la e-réputation
- Répondre aux avis clients
- Utiliser les règles de correspondance
- Appliquer une procédure de communication via les réseaux sociaux

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR

