

# Réceptionniste en hôtellerie

Titre de niveau IV, inscrit au RNCP et éligible CPF

## La formation

I 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'arrivées et de départs

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

- 4- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- 5- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- 6- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Public : Tout public

Durée : 151 heures en e-learning

Tarif : 2265 euros

Financement : CPF, Plan de développement des compétences, Contrat de professionnalisation, AIF

Prérequis : Expérience en accueil et en bureautique (savoir utiliser un ordinateur)

Accès à la formation : dossier individualisé avec test de positionnement. Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap

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

- 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.
- Night audit.
- Concierge d'entreprise.
- Employé de réception.
- Employé de réservation.
- Agent de réservation.

### Contactez-nous !

[www.crc-formation.fr](http://www.crc-formation.fr)

04.94.88.58.59

[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR

Organisme de formation déclaré

N° activité : 93830543293    Accrédité DRAAF : 9303453962017

## Synopsis de la formation

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

#### Objectifs pédagogiques :

- 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

#### 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

#### Objectifs pédagogiques :

- 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

#### Objectifs pédagogiques :

- Mettre à jour les comptes 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

### Objectifs pédagogiques :

- 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

### Objectifs pédagogiques :

- 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

## 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