



Offre actualisée 2023

Réceptionniste en hôtellerie

Certificat de qualification professionnelle, inscrit au RNCP et éligible CPF

Objectifs de la formation :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles du secteur
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

Public : Tout public

Durée : 604 heures en blended-learning

Financement : CPF, Plan développement compétences, contrat de professionnalisation, AIF

Prérequis : Expérience en accueil et maîtrise de l'outils informatique

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 cours de formation

Validation : Attestation de formation

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 professionnels avec un PMS d'apprentissage. Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning.





Descriptif métier :

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » où il est chargé d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il planifie les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Il organise les relations avec les autres services.

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 CQP**

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.



Programme de la formation

1. Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation Objectifs pédagogiques :

- Accueillir les clients par des comportements appropriés (parole aimable, sourire...)
- Adopter une attitude souriante, discrète et agréable tout au long du service
- Veiller à revêtir une tenue en adéquation avec les standards d'accueil de l'établissement
- Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui
- Utiliser un vocabulaire adéquat afin de créer, dès l'accueil, les conditions d'une relation de confiance avec le client
- Identifier rapidement le profil et la demande du client
- Gérer des situations d'attentes avec efficacité en adoptant le comportement relationnel adapté
- Échanger avec les clients en adaptant son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle, de leurs codes
- Se rendre disponible auprès des clients sans les opprimer
- Répondre à la demande du client ou l'orienter vers la personne adéquate
- Vérifier les conditions d'accueil du client
- Garantir une qualité d'accueil conforme à l'image et aux valeurs de l'entreprise
- Améliorer ou proposer d'améliorer les conditions d'accueil du client
- Identifier les enjeux liés à ses activités ou celles des autres membres de l'équipe sur la qualité de service
- Identifier le ou les besoin(s) du client par une écoute attentive de sa demande
- Valider la bonne compréhension de la demande du client par une reformulation de sa demande
- Identifier la ou les réponse(s) à apporter à la demande du client
- Construire un discours, un argumentaire, un questionnement clair lors d'un échange avec un client
- Valoriser l'offre de l'établissement et mettre en avant les points d'intérêts du territoire en vue de personnaliser le séjour du client
- Identifier les attentes non exprimées par le client (questions posées, ton...)
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle
- Adapter une prestation aux demandes du client sans contrevenir aux procédures ou règles en vigueur
- Argumenter le choix effectué en tenant compte des besoins exprimés, des attentes et centre d'intérêt du client
- Proposer un produit ou un service complémentaire ou additionnel
- Évaluer le niveau d'intérêt et de satisfaction du client au regard du choix effectué
- Adopter un questionnement pertinent afin d'identifier les raisons des objections formulées par le client
- Reformuler l'objection en lui opposant des points de satisfaction, des aspects positifs
- Construire une réponse argumentée à l'objection
- Récapituler les décisions prises conjointement avec le client
- Valoriser le choix du client
- Personnaliser la prise de congé

- Organiser la réalisation de sa prestation pour délivrer une prestation à chaque client pris en charge
- S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
- Identifier les points d'amélioration à apporter à la prestation
- Traiter ou faire traiter les réclamations, remarques des clients
- Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements en identifier les conséquences sur l'organisation du travail et alerter la hiérarchie en tant que de besoin
- Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y compris en sollicitant son responsable
- Identifier, repérer des évènements indésirables, des dysfonctionnements par analogie avec des situations observées antérieurement afin d'anticiper leur résolution
- Contribuer à fidéliser le client en positionnant sa satisfaction comme principal objectif de la réalisation de la prestation

2. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Dissocier les éléments factuels et objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
 - Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
 - Recueillir des éléments probants pouvant expliquer la situation difficile sans remettre en cause la bonne foi du client
 - Agir avec tact et discrétion à l'égard de la clientèle
 - Identifier les conséquences de la situation difficile à la fois pour l'entreprise et le client
 - Identifier les attentes du client confronté à une situation difficile
 - Manifester de l'intérêt à l'égard du client (écoute, faire preuve d'attention, de compréhension...)
 - Apporter une solution rapidement en réponse à l'incident ou à la situation problématique
 - Préciser les modalités de la solution apportée (différée, confiée à un tiers...)
 - S'assurer de la résolution de l'incident, de la situation problématique ou suivre son avancement
 - Valider conjointement avec le client la solution apportée
 - Vérifier la satisfaction du client dans la solution apportée
 - Effectuer un geste commercial dans les limites du respect des procédures ou des règles
 - Conserver une attitude calme, prendre de la distance et rester maître de soi au regard de réclamations ou de remarques négatives de la clientèle
 - Conserver le contrôle de l'échange avec le client, les tiers présents, et se protéger face au comportement problématique du client (agression, addiction...)
 - Identifier ses propres limites et faire appel à d'autres compétences
 - Recueillir les informations sur le client selon la procédure en vigueur au sein de l'entreprise
 - Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise
-
- Utiliser si nécessaire les outils permettant de saisir les données sur les clients
 - Transmettre de façon claire et concise des informations par oral ou par écrit

- Développer la qualité de service en intervenant en permanence sur des points qu'il est possible d'améliorer, transmettre ces améliorations à son responsable hiérarchique ou l'informer de l'impossibilité d'intervenir seul
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Transmettre les informations nécessaires pour optimiser la fluidité du service

3. Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Vérifier le bon fonctionnement des équipements d'accueil et contrôler le parfait état des surfaces de circulation
- S'assurer de la vacuité permanente des accès de secours
- Vérifier systématiquement le bon état du matériel de sécurité, la signalétique et alerter en cas de dysfonctionnement
- Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux personnes conformément à la réglementation en vigueur (interdiction de fumer par ex.)
- Identifier des signes avant-coureurs, des symptômes traduisant une éventuelle insatisfaction des clients
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Faire participer le client à la politique globale de sécurité et contrôler leur application par le client
- Conserver une attitude calme et prendre de la distance au regard de réclamations ou de remarques négatives de la clientèle
- Résoudre des conflits interpersonnels par l'adoption de comportements appropriés
- Appliquer les règles de sécurité dans l'utilisation du matériel et autres équipements (friteuse, four, grill, plaques, trancheur, broyeur...)
- Porter les tenues adéquates : EPI et autres
- Détecter les comportements à risques et informer un supérieur ou des collègues
- Intervenir, en cas d'incident de personne ou de confrontation physique, dans le respect des règles de sécurité afin de préserver sa propre sécurité
- Prodiguer des soins de premier secours ou faire appel à une personne désignée (ex : sauveteur secouriste du travail)
- Déclencher l'intervention des services compétents en formulant clairement une demande de secours
- Identifier ses propres limites et faire appel à d'autres compétences
- Exécuter les consignes en cas d'incendie
- Respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité

4. Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles du secteur

- Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc.
- Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée.
- Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines

d'intérêt.

- Raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et

5. Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

- Organiser son poste de travail, mise en place des journaux, espaces propres et sécurisés (mettre les bagages des clients en sécurité...)
- Maîtriser les particularités, les spécificités du produit hôtelier (chambres, suites, services...)
- Définir des scénarios de commercialisation pour chaque produit de l'hôtel (chambre, suite, restaurant...)
- Réaliser les réservations de façon rationnelle : chambres sur un même étage (éviter les déplacements de la femme de chambre)
- Rédiger un écrit professionnel clair et compréhensible par l'adoption d'une prise de note structurée
- Proposer une offre adaptée à la demande du client (si séminaire avec petit déjeuner ne pas lui proposer de petit déjeuner)
- Adapter une offre tarifaire selon les circonstances, pratiquer le yield management en vue d'optimiser le remplissage de l'établissement dans le respect de la structure tarifaire de l'établissement et de ses pratiques
- Identifier précisément les avantages et caractéristiques des produits et services des hôtels environnants
- Identifier les motifs du séjour et le service attendu par les différentes catégories de clientèle (Individuelle, Affaires, VIP)
- Adapter son discours d'accueil selon les particularités perçues à l'arrivée du client (bagages, enfant...)
- Anticiper la venue des clients (heure d'arrivée...) et coordonner ou alerter les différents services (gouvernante...)
- Identifier des priorités en matière de mise à disposition de chambre et s'assurer que ces priorités sont transmises aux services ou aux personnels concernés
- Contribuer à maintenir une ambiance conviviale au sein d'un collectif de travail par les comportements appropriés
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Adopter une méthode rationnelle dans l'organisation ou la préparation de son travail
- Anticiper d'éventuels dysfonctionnements par la prise en compte et l'analyse d'éléments contextuels (retard de livraison, afflux de clients...)
- Argumenter à partir des besoins, des envies du client les plus-values des chambres, les promotions du moment...
- Accompagner les clients dans leurs chambres, lui présenter les services annexes, salle de restaurants, bar...
- Identifier les impressions du client tout au long de son séjour et à l'occasion de son départ
- Identifier des signes avant-coureurs, des symptômes traduisant une éventuelle insatisfaction des clients
- Développer un discours, de prise de congé d'un client, pertinent et circonstancié
- Développer un argumentaire pertinent afin de proposer au client un produit ou une

prestation complémentaire (pratiques du crossselling et up-selling)



6. Gérer l'encaissement

- Mettre en marche et arrêter une caisse et ses périphériques
- Calculer un fonds de caisse et l'installer correctement dans le caisson
- Appliquer la procédure de prise de poste
- Appliquer les procédures comptables lors de l'ouverture et la clôture d'une caisse
- Faire preuve de rigueur dans l'application des règles et des normes
- Accueillir un client en caisse, avec une attitude, un mot aimable
- Personnaliser l'acte d'accueil
- Adopter une présentation en adéquation avec sa fonction
- Orienter le client sur les différents services de l'établissement ou répondre à ses demandes
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable
- Signaler tout dysfonctionnement sur le matériel, l'équipement de caisse ou dans l'établissement
- Adopter une position, une posture adéquate lors de l'enregistrement, régler les matériels concernés (chaise, repose pied...)
- Garantir une qualité d'accueil conforme à l'image et aux valeurs de l'entreprise
- Enregistrer tout type de produits en caisse sans erreur S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Vérifier l'adéquation entre l'affichage en caisse et la nature de l'article ou du produit
- Transmettre aux clients, lors du passage en caisse, les consommables prévus (serviettes...)
- Suggérer une vente additionnelle (boisson chaude, confiserie...) par une argumentation pertinente
- Proposer au client la meilleure offre commerciale au regard des produits sélectionnés (animation, "menus", offre promotionnelle...)
- Encaisser sans erreur avec tous les moyens de paiement
- Adopter une attitude souriante, discrète et agréable tout au long du service
- Contribuer à fidéliser un client par l'utilisation d'une carte de fidélité
- Rendre de la monnaie de façon manuelle sans erreur
- Vérifier les modes de paiements réceptionnés et les ranger
- Ranger le matériel et nettoyer le poste de caisse (vider la poubelle, vérifier la présence de rouleaux pour la suite...)
- Ranger les produits laissés par les clients pour une éventuelle remise en place

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

Organisme de formation déclaré

N° activité : 93830543293 Accrédité DRAAF : 930345396201

