

ASSURER LES OPERATIONS RELATIVES AU SUIVI DE L'ACTIVITE DE L'ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

Bloc de compétence issu du Titre Professionnel
Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

*Bloc n°2 du Titre de niveau 4 Réceptionniste Hôtellerie et hôtellerie de plein air enregistré au
RNCP38870BC02 par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion par Décision de France*

Compétences en date du 28/03/2024

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38870/>

Compétences visées :

- Assurer le suivi de l'activité journalière ;
- Contribuer au développement commercial ;
- Contribuer au suivi de l'e-réputation.

Public visé :

- Tout public

Durée du programme :

- 200 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique ;
- Maîtrise de la langue française.

Tarif : Disponible sur notre site internet

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

Modalités de financement : CPF, Plan de développement des compétences, France Travail, auto-financement.

Modalités d'admission :

- Entretien de positionnement ;
- Tests de positionnement.

 04.94.88.58.59

 contact@crc-formation.fr

 crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Localisation et accessibilité :

Distanciel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette-du-Var). Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la 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.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

Modalités de validation :

Bloc n°2 du Titre de niveau 4 : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

- Mise en situation professionnelle : 45 min :

À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service de la réception.

La présence d'un surveillant est requise.

À partir de documents et de données du service de la réception, en utilisant un tableur et un traitement de texte, le candidat :

- Met à jour le rapport suivi d'activité ;
- Répond à une demande commerciale séminaire ou groupe.

en utilisant un tableur et un traitement de texte.

- Entretien technique : 40 min :

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 10 min.

À partir du scénario précédemment tiré au sort, le jury questionne le candidat pendant 30 min sur:

- La sécurité des biens et des personnes ;
- La prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap ;
- Le suivi de l'activité journalière ;
- La gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients ;
- La contribution au développement commercial.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.

- Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 1 h 25 min

 04.94.88.58.59

 contact@crc-formation.fr

 crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Programme :

Assurer le suivi de l'activité journalière :

- 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.

Contribuer au développement commercial :

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

Contribuer au suivi de l'e-réputation :

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

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Indicateurs de résultats en parcours initial :

Taux de réussite (session concernée : 2026)	83,33%
Taux de poursuite d'études	A venir
Taux d'insertion global à 6 mois (2022 - selon la fiche France Compétences)	82%
Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (2022 - selon la fiche France Compétences)	71%
Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (2022 - selon la fiche France Compétences)	66%

Indicateurs de résultats en alternance :

Taux de réussite (session concernée : 2026)	100%
Taux de poursuite d'études (selon Inserjeunes)	13%
Taux d'interruption en cours de formation (selon Inserjeunes)	47%
Taux d'insertion global à 6 mois (cumul 2022/2023 et 2023/2024 - selon Inserjeunes)	57%
Taux d'insertion dans le métier visé à 12 mois (cumul 2022/2023 et 2023/2024 - selon Inserjeunes)	66%

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

 04.94.88.58.59

 contact@crc-formation.fr

 crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

