



Académie du
TOURISME
by Neo Sphere



RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Titre Professionnel de niveau 4 (niveau BAC)
Inscrit au RNCP, éligible CPF

L'Académie du Tourisme est détentrice de la Certification RNQ Qualiopi, et est référencée pour sa qualité par l'ensemble des acteurs institutionnels.

SYNTHÈSE

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le Réceptionniste en Hôtellerie H/F accueille les clients d'un établissement hôtelier, les informe, les conseille et assure la promotion des prestations proposées par l'établissement.

DEUX BLOCS DE COMPÉTENCES CERTIFIANTS :

CCP 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients.

CCP 2 : Clôturer l'activité à la gestion de la distribution en ligne et le suivi de l'E-réputation de l'établissement hôtelier.

Possibilité d'acquisition de la certification par le cumul des blocs de compétences (Certificats de Compétences Professionnelles)

ACCESSIBILITÉ :

- ✓ Tout âge (18+)
- ✓ Public sans emploi ou salarié CDD/CDI
- ✓ Personne en situation de handicap

MODALITÉS :

- ✓ Présentiel, e-learning et *Blended-learning*
- ✓ Entrées et sorties permanentes
- ✓ Plusieurs rythmes possibles
- ✓ Différents plateaux techniques en France

DISPOSITIFS D'ACCÈS :

CPF de transition professionnelle (CPFTP)
Compte Personnel de Formation (CPF)
Contrat de professionnalisation
Contrat d'apprentissage

Plan de développement des compétences
Financement personnel (contrat de formation)
Dispositifs Pôle emploi
Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

...

CODES : CPF : 311165 - Formacode : 42788 - RNCP : 34157 - NSF : 334t - ROME : G1703

MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

Quiz (QCM, Vrai Faux, QCU...)
Évaluations en cours de formation (ECF)
Mises en situation
Création de projet
Entretiens

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Classe inversée, pédagogie active
Apports théoriques et études de cas
Exercices d'application, vidéos d'illustration,
témoignages de professionnels

ACCOMPAGNEMENT

Individualisation du parcours de formation
Vérification de la conformité de l'action au regard des attentes de l'apprenant
Accompagnement allant du premier contact jusqu'à l'obtention de la certification, par la planification d'entretiens individuels tout au long du parcours de formation, l'accompagnement de l'apprenant à la préparation de l'examen et un tutorat individuel en e-learning

DISTANCIEL : Plateforme de e-learning

Une plateforme en ligne dédiée à la formation à distance sera mise à disposition, proposant :

- Accompagnement pédagogique individuel par un tuteur, support technique et accompagnement dans la préparation de l'examen
- Contenu varié, interactif et téléchargeable : apports de cours, quiz, activités, synthèses, etc.
- Accès à des cours vidéo (LinkedIn Learning) et à une webographie
- Outils de communication entre apprenants (forums de discussions) et tuteur (messagerie personnelle)

PUBLICS ET PRÉREQUIS

Publics en reconversion, évolution, certification
Étude du parcours (CV), du projet professionnel individuel
Entretien (en présentiel ou téléphone) et positionnement pédagogique

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Titre Professionnel du niveau 4, Ministère chargé de l'Emploi, inscrit au RNCP, épreuve de validation devant un jury composé de 2 professionnels du métier, habilité par la DREETS.

Durée de l'épreuve : 2h15min

Contenu : rédaction d'un dossier professionnel, mise en situation professionnelle (1ère partie sur PC, 2ème partie en jeu de rôle), entretien technique et entretien final.

Tarifs et devis sur demande, après validation du profil et du projet professionnel par nos équipes.

FICHE DU MÉTIER

LE RÔLE DU RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

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 en Hôtellerie 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 en Hôtellerie 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 en Hôtellerie 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 en Hôtellerie 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.

Suite d'étude possible :

Titre RNCP de Responsable d'Établissement Touristique (Niveau 6, bac+3)

CONTEXTE DE RÉALISATION

Le Réceptionniste en Hôtellerie 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 en Hôtellerie 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.

Les différents secteurs d'activités concernés

- 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

- 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 DÉTAILLÉ

CCP 1 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients

CP 1 - Accueillir et conseiller le client au service de la réception

- Accueillir les clients au service de la réception dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement,
- Identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier,
- Répondre aux demandes de renseignements concernant les informations d'ordre pratique et d'ordre touristique à partir des outils et des supports d'information et de communication,
- Réserver une prestation auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client en fonction des demandes des clients,
- Gérer les appels téléphoniques externes et internes, et dans le respect des règles de confidentialité, prendre des messages pour les clients et la hiérarchie et les transcrire,
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

CP 2 - Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

- Traiter les réservations de prestations hôtelières en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, dans le respect de la législation hôtelière, des standards de qualité de l'établissement et des procédures,
- Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle, en respectant les consignes et la grille tarifaire du jour ou de la semaine,
- Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le logiciel de gestion hôtelière des réservations en provenance des différents canaux de distribution,
- Optimiser le planning d'occupation par type de chambre et informer les services concernés par les prestations réservées,
- Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière,
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.

CP 3 - Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

- Effectuer les opérations d'arrivée et de départ sur le logiciel de gestion hôtelière à partir des consignes et dans le respect des procédures,
- Lors de l'arrivée, pour chaque client « prescripteur », récupérer le courriel et le téléphone afin de le fidéliser et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation,
- Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et assurer le suivi du client tout au long de son séjour,
- Dans la limite de ses attributions, gérer les objections et les remarques, en informer la hiérarchie, assurer le suivi de la gestion insatisfaction client,
- Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation,
- Mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle,
- En fin de service et à partir du rapport de caisse, contrôler les encaissements du jour et remédier aux écarts en corrigeant les données erronées ou manquantes et assurer la clôture de la caisse.

CCP 2 - Clôturer l'activité à la gestion de la distribution en ligne et le suivi de l'E-réputation de l'établissement hôtelier.

CP 4 - Clôturer l'activité journalière et mensuelle

- Contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception, à partir des relevés de consommation et des chiffres d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes,
- Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux,
- Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes,
- Clôturer la journée d'exploitation, assurer la sauvegarde et l'archivage des informations,
- Mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception en utilisant les supports mis en place,
- Éditer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

CP 5 - Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

- Contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale à partir de la politique de Yield et des consignes de la hiérarchie,
- Surveiller les niveaux de stock des types de chambres figurant sur les différents canaux de distribution en ligne et effectuer les mises à jour nécessaires,
- Veiller à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et si besoin, actualiser les tarifs en fonction des types de chambres et des conditions de réservation et d'annulation.

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

- Contribuer à la fidélisation du client et à l'e-réputation de l'établissement en surveillant les avis déposés par les clients,
- Répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement hôtelier, en fonction de la procédure,
- Transmettre les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée,
- Participer à l'animation des réseaux sociaux en postant des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

LANGUE : ANGLAIS

Consolider, enrichir et mettre en application ses compétences linguistiques orales dans les domaines de l'hôtellerie et du tourisme.

Objectifs de la séquence

- Pouvoir traiter simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français OU en anglais à partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort.

LIEUX DE FORMATION

De chez vous avec la solution en e-learning

Au sein de nos plusieurs plateaux techniques en France (nous consulter)

MATÉRIELS/SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Supports digitaux et numériques
- Accès Internet individuel
- Plateforme LMS (e-learning)

PÉRIODE EN ENTREPRISE

FORMATION EN APPRENTISSAGE

Cette formation est compatible avec un contrat d'apprentissage, permettant à l'apprenant de bénéficier d'une expérience professionnelle concrète, sur le terrain, avec des mises en situations réelles. Un minimum de 25% du temps sera consacré à la formation et le restant au travail en entreprise.

Des calendriers de formation sur-mesure sont élaborés au cas par cas.

Avec l'apprentissage, l'apprenant bénéficie d'une prise en charge de la formation.

- Les Jeunes de 18 à 29 ans révolus en vue d'acquérir une qualification professionnelle
- Les travailleurs handicapés de tout âge
- Les sportifs de haut-niveau inscrits sur la liste arrêtée par le Ministère chargé des Sports (cf. alinéa 1 de l'article L.221-2 Code du sport)

STAGE EN ENTREPRISE

La période de stage est calculée sur la base du temps de formation théorique. Elle est donc intégrée, sur un plan réglementaire, dans le cursus de formation. Elle permet à l'apprenant de se confronter à la réalité du terrain et de l'aider à élaborer son projet professionnel dans une structure touristique, de concevoir un document et de le présenter à l'examen final.

RECOMMANDATIONS

Compétences bureautiques :

Dans toute formation moderne, l'outil informatique est utilisé au quotidien pour garantir une optimisation du temps et la qualité des contenus. La progression pédagogique de votre cursus impose certains prérequis sur lesquels nous vous invitons à faire le point avant l'entrée en formation :



Niveau Basique → Opérationnel



Niveau Basique → Opérationnel



Niveau Basique

Nous vous proposons de tester votre niveau en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.isograd.com/FR/testezvousgratuitement.php>

Certification **TOSA**[®]
by ISOGRAD

Compétences rédactionnelles :

La formation implique la production de nombreux documents professionnels (rapports, dossiers, évaluations...) pour lesquels des bases rédactionnelles sont nécessaires.

La formation ne prévoit pas de temps consacré à ces bases, pour lesquelles un travail personnel doit être mené en cas de difficultés personnelles connues ; ces dernières pouvant nuire au résultat face aux jurys le jour de l'examen. Office permettant à chacun de s'assurer de posséder les prérequis.



Académie du
TOURISME
by Neo Sphere

academie-tourisme.fr
contact@academie-tourisme.fr
04 89 33 15 00

