



Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

Titre Professionnel RNCP 38870

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

Date d'échéance de l'enregistrement : 02/08/2029

Code Rome

G1703 Réceptionniste en
Hôtellerie

Formacode

42686 Accueil Tourisme
42776 Hôtellerie

- Public visé : Tout public
- Modalité de la formation : En présentiel
- Niveau de qualification visé : Niveau 4
- Contrat d'apprentissage

Il est organisé, accueillant et fait preuve d'empathie, le réceptionniste véhicule l'image de l'établissement auprès des clients. Il est très souvent la première et la dernière personne à être en contact avec les clients durant leur séjour, de ce fait il doit briller par son exemplarité! Il participe aussi au développement commercial et à la réputation.

Notre engagement :

Former les apprenants au métier de Réceptionniste, permettre de décrocher un emploi rapidement après la formation et que chacun(e) puisse s'épanouir dans le secteur de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air.

Les prérequis :

Niveau classe de terminale ou équivalent.
En anglais: niveau B1 Référentiel européen CECRL. En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, pack office, une messagerie, internet.

Tarifs :

Gratuit pour les apprenants.
Pour les entreprises, contactez nous !

Modalités d'organisation :

Salle de cours avec vidéoprojecteur ou écran, paperboard, ordinateurs à disposition selon les besoins.
Plateau technique (réception, parties communes)

Durée :

1372 heures en contrat apprentissage dont 343 en centre de formation

Indicateurs de résultat :

A consulter sur:

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Lieu de la formation :

Partout en France. Nous contacter.
Plusieurs sessions par an selon les besoins des établissements dans le recrutement en alternance d'un réceptionniste



Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

Titre Professionnel RNCP 38870



Modalités et délai d'accès :

- ▶ Nombre de place : 15 par session
- ▶ Nombre de session : 1 par an (septembre)
- ▶ Deadline dépôt dossier candidature : nous consulter
- ▶ Journée d'Intégration et début en école: nous consulter
- ▶ Date début en entreprise : nous consulter

Conditions d'âge selon le type de contrat :

- ▶ contrat d'apprentissage de 16 à 29 ans

Modalités particulières :

Chaque participant aura, à sa disposition via un livret d'accueil et l'utilisation d'un outil pédagogique numérique :

- ▶ Le planning de la formation
- ▶ Les documents administratifs
- ▶ Les supports de formation, version PDF
- ▶ L'ensemble de la documentation (vidéo, document complémentaire) liée à la formation

Rythme d'apprentissage :

1 semaine en centre de formation et 3 semaines en entreprise, sur une durée de 9 mois

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Entretien préalable avec les demandeurs de la formation pour définir les modalités d'accès.

L'entreprise qui accueillera la formation confirmera auprès d'ého l'école hôtelière les modalités d'accès.



Contact principal :

Pour toutes questions sur cette formation en alternance ou rejoindre une session,

- ▶ **Contactez Xavier Carteron**



xavier.carteron@eho-ecole.fr



06 01 49 34 42



www.eho-ecole.fr



Suivez notre actualité sur **LinkedIn**

Pour toutes ces questions, contactez Xavier

- ▶ Pour toute assistance technique ou administrative / Pour le public en situation de handicap / Pour toute assistance pédagogique



Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

Titre Professionnel RNCP 38870



Objectif des apprenants :

Maîtriser les process liés à l'accueil client en réception, adopter un langage approprié dans le cadre professionnel et gérer les tâches administratives liées à ce métier.

Contenu de la formation / Modalité d'évaluation :

- **Période d'intégration :** Accueil, présentation du centre et de l'équipe pédagogique, des objectifs de formation. Découverte de l'environnement professionnel.

Module 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- ▶ Accueillir, informer et conseiller le client
- ▶ Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- ▶ Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

❖ Examen en Cours de Formation et révision

Module 2 : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

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

❖ Examen en Cours de Formation et révision

- ❖ **Évaluation finale - Session titre :** Mise en situation professionnelle, entretien technique, dossier professionnel, entretien final

Résultats attendus :

- Accueillir chaque client et vérifier les prises de réservation, les arrivées et départs, la clôture de caisse et la clôture journalière de l'activité.
- Pouvoir envoyer, répondre et retranscrire les messages des clients et collaborateurs tout en adoptant un langage approprié.
- Contribuer à la fidélisation du client tout au long de son séjour et faire le suivi de l'e-réputation.
- Comprendre les indicateurs de performance et savoir éditer un rapport d'activité et participer au développement commercial
- Comprendre le fonctionnement d'un PMS et des différents canaux de distribution

Moyens et méthodes pédagogiques :

Salle de formation - Supports de formation à disposition, moyens techniques utilisés : applications permettant le suivi de chaque alternant-école-entreprise
Technique : méthode interrogative, active et démonstrative.
Prise de notes tout au long de la formation.
Echanges avec l'ensemble des participants et retours d'expérience remontés.

Formateurs :

Formateurs expérimentés sur le métier de Réceptionniste, d'accueil et de service client.
Virginie Clément – Hélène Lenormand-Houël –
Xavier Carteron – Alexandra Besnard –
Alexandre Cherel – Marjorie Amarti



Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

Titre Professionnel RNCP 38870



Les étapes pour le candidat à l'alternance

1) Recherche de l'entreprise

- ☐ J'envoie mon CV et ma Lettre de motivation
- ☐ Je relance par téléphone ou directement à l'hôtel
- ☐ J'adapte une posture engageante, motivée et professionnelle

1) Je passe des entretiens

- ☐ Je me prépare : Pourquoi je veux faire cette formation, mes qualités, mes connaissances
- ☐ Je suis en tenue professionnelle

2) Je signe ma convention et mon contrat avec l'école et l'entreprise

Je prépare les documents suivants

- ☐ Pièce d'identité
- ☐ Carte de Sécurité sociale
- ☐ Dernier diplôme obtenu
- ☐ Dernière classe suivie
- ☐ Situation avant contrat

3) Début de la formation – Je reçois ma convocation avec lieu et horaire



Contact principal :

Pour toutes questions sur cette formation en alternance ou rejoindre une session,

► **Contactez Xavier Carteron**



xavier.carteron@eho-ecole.fr



06 01 49 34 42



www.eho-ecole.fr



Suivez notre actualité sur **LinkedIn**