



# Réceptionniste en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 34157

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion - Date d'échéance de l'enregistrement : 02/08/2024

**Code Rome**

G1703 Réception en Hôtellerie

**Formacode**

42788 Service Réception

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



Il est organisé, accueillant et fait preuve d'empathie, le réceptionniste véhicule l'image de l'hôtel 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!

**Les prérequis :**

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

**Durée :**

1372 heures en contrat apprentissage dont 343 en centre de formation  
343 heures en centre de formation pour un contrat de professionnalisation

**Tarifs :**

Gratuit pour les apprenants  
Pour les entreprises, des aides existent, contactez nous !

**Indicateurs de résultat :**

Le taux d'obtention titres professionnels : à venir  
Le taux de poursuite d'études : à venir  
Le taux d'insertion professionnelle des sortants, 6 mois après leur sortie de formation : à venir  
Le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : à venir

**Modalités d'organisation :**

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

A consulter sur:

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE\\_4\\$33404\\$TH4-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_4$33404$TH4-T)



**Notre engagement :**

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

**Lieu de la formation :**

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



# Réceptionniste en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 34157



## Modalités et délai d'accès :

- ▶ Nombre de place : 15
- ▶ Nombre de session : Plusieurs en cours, partout en France
- ▶ Deadline dépôt dossier candidature : Nous consulter
- ▶ Journée d'Intégration et lancement de la promotion : Nous consulter
- ▶ Durée de la formation : Nous consulter
- ▶ Fin de la formation : Nous consulter

## Conditions d'âge selon le type de contrat :

- ▶ contrat d'apprentissage de 16 à 29 ans
- ▶ contrat de professionnalisation : 16 à 25 ans ou plus de 26 ans si inscrit au Pôle Emploi ou candidats bénéficiant de la RQTH ou des minimas sociaux ou d'un contrat unique d'insertion

## Modalités particulières :

Chaque participant aura, à sa disposition, sur le site [www.eho-cfa.fr](http://www.eho-cfa.fr) :

- ▶ 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

L'ensemble de ces éléments sont téléchargeables et mis à disposition durant 12 mois. Un mode d'emploi du site est également disponible.

## 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.

## Contacts particuliers :

- ▶ Pour toutes questions sur le recrutement et la formation : contactez Virginie – 06 21 11 27 88
- ▶ Pour toute assistance technique ou administrative, contactez Chloé – 06 28 21 77 72
- ▶ Pour le public en situation de handicap, contactez Chloé – 06 28 21 77 72
- ▶ Pour toute assistance pédagogique, contactez Xavier – 06 01 49 34 42



[contact@eho-ecole.fr](mailto:contact@eho-ecole.fr)



01 49 02 00 26



[www.eho-ecole.fr](http://www.eho-ecole.fr)





# Réceptionniste en hôtellerie

Titre Professionnel RNCP 34157



## 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 et conseiller le client au service de la réception
- ▶ Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- ▶ Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
- ❖ **Examen en Cours de Formation et révision**

### Module 2 : Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- ▶ Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- ▶ Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- ▶ Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
- ❖ **Examen en Cours de Formation et révision**

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

## 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 en hôtellerie, d'accueil et de service client.

Virginie Clément – Hélène Lenormand-Houël – Xavier Carteron – Berthe Ndjeng

## Résultats attendus :

- Être formé à l'accueil client, aux procédures de prise de réservation, de vérification des arrivées, de check-in, de check-out, de contrôle et clôture de caisse, de clôture journalière et mensuelle 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.
- Collaborer efficacement au sein de son équipe et avec les différents services de l'hôtel
- Animer un espace de conciergerie et partager la vie de son établissement sur les réseaux sociaux.
- Comprendre les indicateurs de performance et savoir éditer un rapport d'activité.
- Comprendre le fonctionnement d'un PMS et des différents canaux de distribution