

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HOTELLERIE DE PLEIN AIR (TP)



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 287h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO, CPF,
France travail, La Région, Code RNCP38870 - Rome G1703
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis. Niveau anglais B1

Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat
d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et
de mise en pratique. Participation active.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation

Poursuite d'étude :

Développement des compétences :
- Langues
- Web Marketing
- "Chargé d'accueil touristique"

Objectifs :

CCP1 Assurer les opérations relatives au séjour du client
CCP2 Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité
de l'établissement touristique

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation
accessible par capitalisation de blocs de compétences.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

CCP1 Assurer les opérations relatives au séjour du client (182h)

Assurer et renseigner le client au service de la réception,
Traiter les demandes de réservation de prestations
hôtelières,
Procéder aux réservations d'arrivée et de départ et maîtrise
du logiciel de gestion sur Misterbooking.

CCP2 Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique (105h)

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

Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.
E-learning, Utilisation des outils numériques,
Développement de projets professionnels.

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la
formation professionnelle, et intervenant depuis 5 ans en
CFA.

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Le titre professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air¹ niveau 4 (code NSF : 334t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception d'un établissement touristique. Il identifie, informe et conseille les clients en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique et surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la

procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans les espaces dédiés à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un Property Management System (PMS) et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Il veille à l'image de l'établissement touristique. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air intervient dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI, CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

L'activité est caractérisée 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 touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les *week-ends* et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure. Son poste de travail peut être adapté, en fonction de son éventuel handicap.

■ CCP - 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

■ CCP - 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

Code TP-00379 référence du titre : **Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air¹**

Information source : référentiel du titre : RHH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 6 août 2004. (JO modificatif du 28 mars 2024)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : G1703 - Réception en hôtellerie