



Objectifs généraux :

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements). Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires-clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

- Préparer au métier de Réceptionniste en Hôtellerie Rome G1703.
- Acquérir une certification en lien avec le projet professionnel
- Préparer les épreuves du CQP Réceptionniste
- Acquérir les compétences en lien avec la certification

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de :

Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement
Gérer les activités de réservation et de facturation

Certification visée :

Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste de Niv 4 Code RNCP 37862

Possibilité de valider tout ou partie du Titre Professionnel par blocs de compétences CCP1, CCP2

Débouchés, métiers visés par cette certification : Réceptionniste en hôtellerie / Employé / Employée de réservation en hôtellerie
Employé / Employée de réception en établissement hôtelier / Agent / Agente de réservation en hôtellerie / Réceptionniste de village vacances / Réceptionniste en établissement touristique / Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

Certificateur : certifications et services - tourisme hôtellerie restauration loisirs

Date d'échéance de l'enregistrement : 19/07/2028

Contenu du parcours type :

BC 1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

- Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement
- Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service
- Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux
- Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens
- Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée



Organisme de formation au capital humain !

BC 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation

- Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement
- Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement
- Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service
- Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité
- Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

Dates de la formation : Prochaine session, nous consulter
(Sous réserve d'une constitution d'un groupe de 8 personnes minimum)

Durée du parcours : Parcours type de 805 heures dont 203h en entreprise

Public : Toute personne motivée par la relation clientèle et le secteur du tourisme

Tarif : Financement Région Nouvelle Aquitaine

Préconisations/Niveau : Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais)
Maîtriser les savoirs de base (niveau Cléa) et avoir une utilisation autonome de l'outil informatique (Word, Excel, messagerie, internet). Avoir satisfait aux tests de positionnement d'entrée en formation / Présentation soignée

Modalités de suivi et d'évaluation

Contrôle continu des connaissances
Passage de la certification devant le jury.
Passage du Toeic
Attestation de fin de formation. Relevé de capacités.
Questionnaire de satisfaction fin de formation.

Modalités d'organisation et conditions d'accueil

Formation en continu et présentiel alternant périodes en centre et en entreprise, 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, (modalités adaptables en entreprise).

Engagé dans le Programme Régional d'Accès à la Formation et à la Qualification des Personnes Handicapées de Nouvelle-Aquitaine, chaque site dispose d'un référent handicap qui accompagne le bénéficiaire tout au long de son parcours en mettant en œuvre les compensations et adaptations nécessaires.

Modalités et délais d'accès

Réunion d'information collective / Tests de positionnement et entretien individuel.

Moyens pédagogiques

Vous êtes acteur de votre formation. Workshop (atelier collaboratif). Animation interactive. Périodes d'immersion en Entreprise. Nombreuses mises en situation par rapport à votre propre expérience personnelle et professionnelle.

Lieux/Contact : contact.formation@irfrep.fr / 05 45 38 29 91

IRFREP 17
84 rue Bel Air
17000 La Rochelle
05 46 41 07 04

Retrouvez nos informations : <https://irfrep.org>