

Titre Professionnel de Réceptionniste en hôtellerie

en contrat de professionnalisation

- Durée :** 1 an (441h en centre – 1379h en entreprise, soit plus de 75%)
- Modalités :** Contrat de professionnalisation
- Objectifs :** Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de réceptionniste en hôtellerie et valider le Titre Professionnel de niveau IV (équivalent au Bac), délivré par le Ministère du Travail.
- Public :** Toute personne désirant exercer le métier de réceptionniste en hôtellerie.
- Pré requis :** Anglais niveau A2, selon le CECRL* - Utilisation de l'outil informatique (Internet, messagerie, Word).
Tests et entretien individuels pour établir clairement les besoins du stagiaire.
- Validation :** Passation du Titre Professionnel de Réceptionniste en hôtellerie

Programme :

Le TP de réceptionniste en hôtellerie est constitué de deux blocs de compétences, appelés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

CCP1 - Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir les clients au service de la réception.
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.
- Vendre les prestations de l'établissement.

CCP2 - Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

- Clôturer l'activité du service de la réception.
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.

Compétences transversales de l'emploi

- Communiquer au service de la réception avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement
- Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

Le programme de la formation correspond aux compétences des 2 CCP, il a été mis au point avec des professionnels du secteur afin de répondre au mieux à leurs besoins, au travers des modules présentés page suivante.

* CECRL : Cadre Européen Commun de référence pour les Langues.

Normandie Formation

11Ter Avenue du Château
27000 Évreux

Tel : **02.32.62.47.08**
Site : www.normandieformation.com
Courriel : contact@normandieformation.com

Titre Professionnel de Réceptionniste en hôtellerie

en contrat de professionnalisation

Contenu des modules :

La technologie hôtelière (600h, dont 70h en centre)

- Accueillir et renseigner le client à la réception de l'hôtel.
- Gérer les demandes de réservation en optimisant le taux d'occupation de l'établissement.
- Assurer les opérations relatives aux arrivées et aux départs des clients.
- Transmettre l'information aux autres services (demandes, etc. des clients ou partenaires).
- Assurer les opérations de caisse (facturation...).

L'accueil et la communication (400h, dont 63h en centre)

- **Le savoir être :**
 - Faire siens les codes et règles du métier : respecter les horaires, soigner son apparence, etc.
 - Adopter le sens du service et de l'accueil.
- **L'accueil du client à la réception :**
 - Connaître les rôles et missions de la réception.
 - Maîtriser le vocabulaire hôtelier et commercial.
 - Adopter les comportements attendus en situation d'accueil.
 - Accueillir un client handicapé : comprendre et prendre en compte les difficultés spécifiques à chaque handicap.
 - L'importance de la communication non verbale.
 - Gérer les situations difficiles dans le respect du client.
- **L'accueil du client au téléphone :**
 - Utiliser les règles de courtoisie, se présenter, identifier la demande et y répondre.
 - Mettre en attente et transférer, gérer un double appel.
 - Répondre aux objections courantes.
- **Les différentes cultures de l'accueil :**
 - Identifier les différences et spécificités culturelles des clients étrangers : Asie, Moyen-Orient...
 - Adopter les bons gestes / attitudes, bannir les mots interdits.
 - Adopter une attitude ouverte et accueillante pour dépasser la barrière de la langue.

Les écrits professionnels (80h, dont 35h en centre)

- Identifier les différentes situations de communication écrite et adapter son écrit.
- Produire des documents clairs et concis.
- Rédiger correctement et efficacement.

La communication en anglais (240h, dont 140h en centre)

- Développer ses compétences linguistiques en langue anglaise : accueillir un client anglophone, communiquer en anglais au téléphone, rédiger (courriels...) en anglais.
- Maîtriser le vocabulaire spécifique de l'hôtellerie.
- Développer sa maîtrise des structures grammaticales, syntaxiques et lexicales.

Les techniques de vente (200h, dont 49h en centre)

- **Promouvoir les services proposés par l'établissement :**
 - Mener des actions destinées à développer une cible de clientèle d'un établissement hôtelier.
 - Vendre les produits, services et prestations de l'hôtel.
- **La communication et la vente sur Internet :**
 - La réservation de prestations hôtelières
 - Les plateformes de réservation en ligne
 - « L' e-réceptionniste » : soigner le lien clientèle depuis le Web, promouvoir l'hôtel et ses prestations sur le Web.

Les outils informatiques (150h, dont 42h en centre)

- **Le logiciel de gestion hôtelière :**
 - Connaître les principaux logiciels et leur utilité.
 - Utiliser un logiciel pour mener à bien ses tâches quotidiennes (gestion des réservations, enregistrement des arrivées et des départs, gestion des chambres...).
- **Les outils de communication numérique :**
 - Utiliser la messagerie en environnement professionnel
 - Mettre en avant les prestations de l'établissement sur Internet : site Web, réseaux sociaux, plateformes...
- **Utiliser les outils bureautiques :**
 - Word pour les courriers et autres supports de communication (flyers...).
 - Excel pour les tableaux de synthèse, graphiques...
 - PowerPoint pour les présentations (prestations, etc.).

L'environnement du poste (150h, dont 42h en centre)

- **Les autres métiers de l'hôtellerie : cuisine, salle, étages... :**
 - Connaître les postes et tâches assurées par ses collègues.
 - Savoir faire preuve de polyvalence : pouvoir intervenir en salle, à l'étage, etc. en cas d'absence ou d'urgence.
- **La conciergerie :**
 - Connaître sa ville/région (lieux de visite, restaurants, etc.) et le réseau de partenaires.
 - Savoir assister le client d'un hôtel dans l'organisation de ses déplacements et de ses loisirs.
- **La sécurité en hôtellerie :**
 - Les principes d'hygiène dans un hôtel : blanchisserie, chambre, hygiène alimentaire, etc.
 - Le risque incendie : savoir réagir face à un début de feu, connaître les consignes d'évacuation.
 - Les actions liées au secourisme et à la sécurité des personnes : protéger, alerter, secourir.
- **Le développement durable en hôtellerie :** écologie, économie

Normandie Formation

11Ter Avenue du Château
27000 Évreux

Tel : **02.32.62.47.08**
Site : www.normandieformation.com
Courriel : contact@normandieformation.com