

# «TP Réceptionniste»

## Titre professionnel

### VOTRE FUTUR METIER :

Réceptionniste d'hôtel

#### Types de structures concernées :

Vous trouverez votre place dans les entreprises exerçant une activité de :

- Hôtellerie
- Hôtellerie de plein air

#### Objectifs : aptitudes et compétences visées

##### Aptitude :

##### Vous aurez en charge:

- Etablir et garantir les réservations
- Garantir l'accueil et la satisfaction du client lors de son séjour ;
- Garantir le paiement du séjour.
- Garantir la réputation de l'établissement

##### Compétences :

La formation s'articule autour de 2 blocs de compétences:

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients ( bloc 34157BC01)
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier ( bloc 34157BC02)

#### Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation :

- **Méthodes mobilisées**

Une formation professionnelle, en alternance, qui privilégie l'approche métier.

- **Modalités d'évaluation :**

La formation est validée par un examen final avec des actions professionnelles menées en entreprise.

#### Poursuite d'études, passerelles :

- Autres CQP de la branche industrie hôtelière, CAP cuisine , CAP PSR, CAP pâtissier, CAP commercialisation et service en HCR

#### Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap :

- Tous les sites sont accessibles ;
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap

### NOTRE OFFRE DE FORMATION :

#### Public visé :

Public éligible au contrat d'alternance,

#### Prérequis :

Être âgé de 16 ans minimum ou avoir 15 ans mais avoir terminé son cursus de 3ème  
Bon niveau d'anglais.

#### Validation de la formation :

- **Diplôme, Certificat, Qualification :**

Titre professionnel Réceptionniste–Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion - Niveau 4

- **Certification globale** du programme complet,
- **Certification partielle possible**, via une validation par blocs de compétences

#### Validation des acquis de l'expérience (VAE) :

Accessible sur dossier, l'organisme certificateur est la DEETS, accompagnement personnalisé possible sur devis

#### Durée et rythme d'alternance :

**Durée du contrat :** Contrat de 1 an

**Temps en centre :** 1 jour /semaine + 4 x 1 semaine de regroupement, 446h

#### Modalités et délai d'accès :

- **Modalités :** Examen du dossier de candidature, positionnement à l'entrée, entretien de motivation
- **Date de démarrage :** Selon le calendrier disponible sur demande
- **Délai d'accès :** Selon délai d'acceptation du financeur
- **Inscription en ligne :**  
[portailpedagogique@reunion.cci.fr](mailto:portailpedagogique@reunion.cci.fr), puis lien espace candidature



#### Tarifs :

- **Apprentissage et professionnalisation :** formation gratuite pour l'apprenant et rémunérée, cf. réglementation
- **Autres dispositifs et employeurs :** nous consulter

**Lieu et contact : Filière Hôtellerie-Restauration- Tourisme**  
**Pôle Formation CENTHOR**  
01 route de l'Eperon – 97435 Saint Gilles les Hauts  
0262 22 85 00 - [cfacenthor@reunion.cci.fr](mailto:cfacenthor@reunion.cci.fr)

**Informations complémentaires et indicateurs de résultats**  
sur le site internet : [www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)

# PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION PAR BLOC

## CCP 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

## CCP 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

## Anglais Professionnel :

- Réactivation des connaissances : salutations, formes de politesse, se présenter et présenter la région,
- dire l'heure et les dates, les chiffres, poser et répondre aux questions les plus courantes.
- Acquisition du vocabulaire lié au domaine du tourisme (hébergements, loisirs, excursions, etc...)
- Techniques de communication par le biais de mises en situation (téléphone, courriers, etc...)
- Faire connaissance, se présenter et appliquer les différentes formules de politesse
- Poser et répondre aux questions de base
- Donner les horaires, heures, dates et devises
- Maîtriser une conversation au téléphone ou en face à face : l'accueil, la prise de contact, connaître
- les formules de politesse usuelles, faire patienter, savoir se présenter
- Orienter, prendre, reporter ou annuler une réservation pour individuels ou groupes
- Identifier les moyens de transport
- Diriger le client sur les différents sites touristiques
- Renseigner le client sur les types d'hébergement (meublés et gîtes, hôtels, chambres d'hôtes, etc.)
- Renseigner sur les divers modes de restauration (fermes auberges, tables d'hôtes, restaurants, etc.)
- Comprendre et rédiger les courriers : courrier, e-mail

## Les clés de la réussite

### Informatique

### Expression et communication

**POINTS FORTS :** Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise. Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 5 sites de formation sur l'île, plus de 60 formations en alternance et plus de 80 % de réussite aux examens chaque année.