

«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 :

- 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) :

L'organisme certificateur est le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

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,
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

Informations complémentaires et indicateurs de résultats sur le site internet : 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.