



Réceptionniste en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air

Lieu de la Formation

Afpar de Saint André

RNCP 34157

Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 02/08/2024) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Durée de la formation

6 mois / 875 h

En centre

630 h

En entreprise

245 h

Métier

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le/la réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception. Il/elle traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour des clients et les opérations de départ. Il/elle identifie, informe et conseille les clients en proposant une offre adaptée afin de valoriser les prestations de l'établissement ainsi que de l'environnement touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise. Pour cela, le/la réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air s'appuie sur des outils de communication internes ou externes ainsi que sur des supports d'informations touristiques. À tout moment, il/elle assure le suivi de la gestion de la satisfaction client et contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique.

Objectifs de la formation

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002734 - 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 002735 - 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

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients en hôtellerie et hôtellerie de plein air	2	70
Module 2 : Anglais - Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients en hôtellerie et hôtellerie de plein air	1	35
Module 3 : Assurer les opérations relatives aux réservations, arrivées et départs en hôtellerie et hôtellerie de plein air	5	175
Module 4 : Anglais - Assurer les opérations relatives aux réservations, arrivées et départs en hôtellerie et hôtellerie de plein air	1	35
Période en entreprise	4	140
Module 5 : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité en hôtellerie et hôtellerie de plein air	4	140
Module 6 : Anglais - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité en hôtellerie et hôtellerie de plein air	2	70
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.



Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau terminale ou équivalent.
- Connaissances en Anglais et/ou en Allemand / Espagnol

Les aptitudes requises

- Mémoire visuelle,
- Disponibilité,
- Sens du service,
- Discrétion,
- Organisation et méthode,
- Bonne présentation.

Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.re
- b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
- c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.

2. Participation à la réunion d'information collective,

3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,

4. Entretien avec un/e psychologue du travail,

5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1703) :
 - Réceptionniste en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air,
 - Réceptionniste en Résidence,
 - Réceptionniste de Camping ;
 - Réceptionniste Tournant,
 - Réceptionniste en Village Vacances; Hôtels Club; Night Audit,
 - Réceptionniste en Etablissement Touristique ;
 - Premier/ère de Réception ;
 - Concierge d'Entreprise,
 - Employé/e de Réception,
 - Employé/e de Réservation,
 - Agent/e de Réservation.

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Suite de parcours

- Formations complémentaires :
 - Assistant/e Chef/fe Réception,
 - Responsable Réserveation ,
 - Premier/ère de Réception,
 - Responsable d'Etablissement Touristique,
 - Conseiller/ère Vendeur/se en Voyages,

Equivalences/correspondances

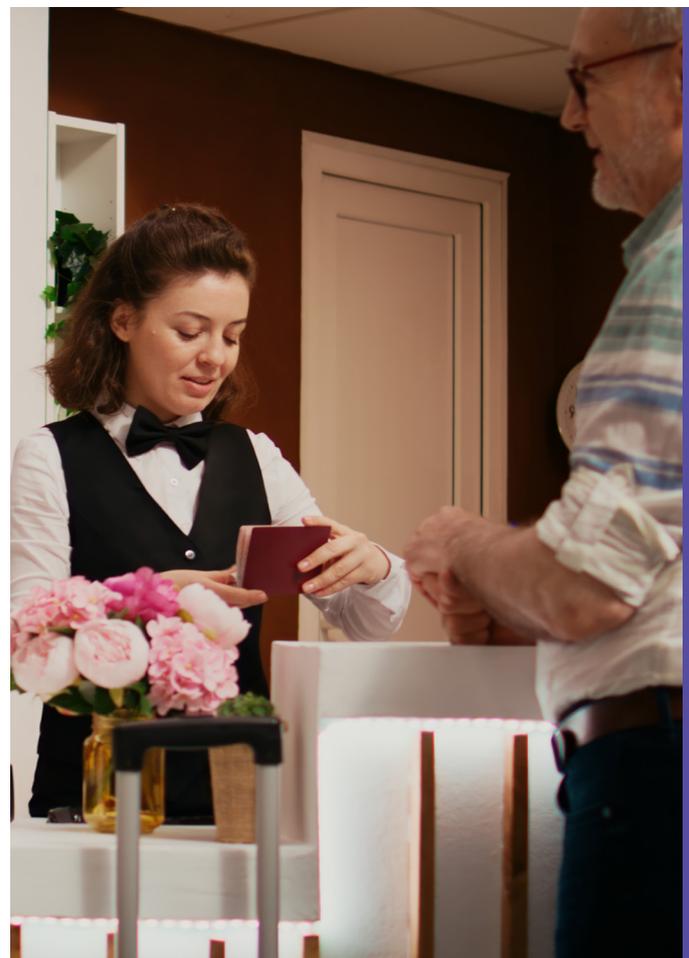
- CQP Réceptionniste
- MC Accueil Réception
- Réceptionniste Polyvalent/e en Hôtellerie

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateur

Nouvelle formation



0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80

www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

