

(TP) Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Nouveauté



Niveau 4
(Equivalent BAC)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon (présentiel)
Distanciel

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le la réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception d'un établissement touristique.

II.Elle identifie, informe et conseille les clients **en proposant une offre adaptée** en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique.

II.Elle traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. II.Elle **utilise au quotidien la langue anglaise**.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air** et valider le **Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 28/03/24. (Date d'échéance de l'enregistrement le 2/08/29). En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38870/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- **Accueillir les clients, identifier les besoins, informer et conseiller en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique.**
- **Traiter les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectuer les opérations d'arrivée, de suivi de séjour du client et de départ.**
- Utiliser au quotidien **la langue anglaise**.
- **Contrôler les comptes** des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception.
- **Fidéliser et générer de nouveaux clients.**
- **Surveiller les avis** déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés.

Objectifs spécifiques de la formation

- ✓ **CCP 1 : 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 2 : 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

Programme de la formation (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- Module 1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients : Accueillir les clients, identifier les besoins, informer et conseiller – Gérer les appels téléphoniques externes et internes et les réservations – Gérer les arrivées et les départs - Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique PMS – Sécurité des biens et des personnes. (133h)
- Module 2. : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique : Mettre à jour et contrôler les dossiers clients – Facturer et encaisser – Communiquer oralement et à l'écrit avec la clientèle en anglais niveau B2 – Assurer le suivi de l'e-réputation – Répondre commercialement. (91h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Modules intermédiaires en anglais B2. (77h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (28h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (35h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Transversal : Communiquer/Numérique/Posture
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (35h à 140h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.

Prérequis souhaités :

- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Niveau B1+ et-ou B2 du CECRL* en anglais (*Cadre européen commun de référence pour les langues).
- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe.
- Être titulaire d'un diplôme de Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) **OU** avoir un niveau de classe de seconde **OU** Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

Code(s) ROME :

- G1703 - Réception en hôtellerie

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Réceptionniste en hôtellerie ;
- Réceptionniste de camping ;
- Réceptionniste tournant ;
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste de village vacances ;
- Réceptionniste de nuit ou night audit ;
- Premier / première de réception ;
- Agent / agente de réservation en hôtellerie ;
- Concierge de location saisonnière.

Poursuite de parcours :

- TP Responsable de développement touristique territorial (équivalent BAC+2)
- TP Responsable d'établissement touristique (équivalent BAC+5)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38870/>

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 71% (données RNCP 2022)

Taux d'insertion global à 6 mois : 82% (données RNCP 2022)

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656> .

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

📍 Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*





Modalités de validation

- Un **parchemin** pour l'obtention du **Titre complet** ou un **livret de certification (CCP)** pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats(e).



*Modalités de l'examen (2h35)

- EP1 Mise en situation professionnelle (1h35)
- EP2 Entretien technique (0h45)
- EP3 Entretien final DP (0h15)



Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre **présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise.**
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- **Classes virtuelles et Modules e-learning** sur Digiforma..



Equipe pédagogique

Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.



Modalités d'évaluation

- **Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet** réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- **Dossier professionnel** et ses annexes éventuelles.
- Les résultats des **évaluations passées en cours de formation** pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- **Entretien avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.
- **Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise.**
- **Grille d'évaluation des acquis** tout au long de la formation.

*Modalités détaillées de l'examen (2h35) ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 02 h 35 min

À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service de la réception.

1ère partie (01 h 00 min) :

La présence d'un surveillant est requise. À partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : *en utilisant un tableur et un traitement de texte.*

- met à jour un rapport de caisse ;
- met à jour le rapport suivi d'activité ;
- répond à une demande commerciale séminaire ou groupe ;

2ème partie (0 h 35 min) :

Le jury tient le rôle du client.

Le candidat, simultanément : *en utilisant un Property Management System (PMS).*

- répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique ;
- traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ;
- procède à l'arrivée d'un client ;
- procède au départ d'un client ;
- s'assure de la satisfaction du client ;

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.

Entretien technique : 00 h 45 min

Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 00 h 15 min.

À partir du scénario précédemment tiré au sort, le jury questionne le candidat pendant 00 h 30 min sur :

- la sécurité des biens et des personnes ;
- la prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap ;
- le suivi de l'activité journalière ;

- la contribution au développement commercial ;
- la gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 35 min