



Les objectifs :

1. Se former au métier de réceptionniste
2. Obtenir les savoirs de base du métier afin de valider son Titre professionnel



Public :

Tout public
« Centre de formation accessible au public en situation de handicap »



Pré-requis :

Aucun pré-requis



Délais d'accès :

L'entrée en formation est permanente, elle peut se faire tout au long de l'année



Délais de réponse :

48 heures

Contact : Caroline BAAS contact@formationplus.org



Parcours passerelle :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34157/>



Lieu de la formation :

Formation Plus Méditerranée



Tarif :

Aucun frais de scolarité
Financé par les OPCO



Formateur :

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions



Durée de la formation :

400 heures sur 1 an (parcours adapté en fonction du profil)



Méthodologie et moyens pédagogiques :

Cours théorique et pratique en salle de cours et ateliers professionnels



Suivi et évaluation :

Évaluation tout au long de la formation

Passage d'examen sous forme ponctuelle

« En cas d'échec à cet examen lors d'une précédente session, datant de moins d'un an, votre parcours et votre examen final sera adapté sur les blocs de compétences (CCP) manquants »

Programme de la formation :

Notre programme de préparation suit le référentiel de la DREETS

**Intitulé de l'activité-type n°1 - Assurer les opérations
relatives au séjour des clients**

Intitulé de l'exemple n°1 : Accueillir, informer et conseiller le client

- La procédure d'accueil est appliquée
- L'offre est adaptée aux besoins des clients
- Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées
- Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
- La satisfaction des clients est vérifiée

Intitulé de l'exemple n°2 : Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

- La procédure de réservation est appliquée
- Les règles de communication avec la clientèle sont respectées
- Les informations transmises aux clients sont fiables
- Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables
- Les dossiers de réservation sont à jour

Intitulé de l'exemple n°3 : Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

- La procédure d'arrivée est appliquée
- La procédure de départ est appliquée
- La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée
- Le suivi de la gestion de la satisfaction client est appliquée
- Le rapport de caisse est fiable
- La procédure de sécurité des biens et des personnes est appliquée

**Intitulé de l'activité-type n° 2 Assurer les opérations
relatives au suivi de l'activité de l'établissement
touristique**

Intitulé de l'exemple n°4 : Assurer le suivi de l'activité journalière

- Les comptes clients sont contrôlés et mis à jour
- Les données erronées ou manquantes sont corrigées
- La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

Intitulé de l'exemple n°5 : Contribuer au développement commercial

- La procédure de réponse commerciale est appliquée
- L'offre est adaptée aux besoins des clients
- Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées
- Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées

Intitulé de l'exemple n°6 : Contribuer au suivi de l'e-réputation

- La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée
- La réponse à l'avis client est adaptée

RNCP 38870

Certificateur : Ministère du plein emploi et de l'insertion

Date d'enregistrement de la certification : 02/08/2024 - Date d'échéance de la certification : 02/08/2029

Contenu détaillé de la partie théorique :

Module 1 : Découverte du métier de réceptionniste (2 semaines)

Objectifs :

- Comprendre les spécificités du métier, le secteur hôtelier, et les attentes des clients

Contenu :

- Introduction à l'hôtellerie et à l'hôtellerie de plein air
- Présentation des différents types d'établissements (hôtels, campings, resorts)
- Valeurs et attitudes professionnelles : politesse, courtoisie, tenue vestimentaire
- Initiation aux principales missions du réceptionniste

Module 2 : Accueil et relation clients en français et en langue étrangère (6 semaines)

Objectifs :

- Maîtriser les techniques d'accueil, de communication orale et écrite en français et en langues étrangères (anglais principalement)

Contenu :

- Techniques d'accueil en face-à-face et au téléphone
- Prise en charge des clients : du check-in au check-out
- Communication interculturelle
- Apprentissage des bases de l'anglais hôtelier (vocabulaire et expressions courantes)
- Gestion des plaintes et des demandes spécifiques

Module 3 : Gestion des réservations et du planning (4 semaines)

Objectifs :

- Acquérir les compétences techniques nécessaires à la gestion des réservations et du planning des chambres ou des emplacements de plein air

Contenu :

- Utilisation des logiciels de gestion hôtelière (PMS - Property Management System)
- Saisie, modification et annulation des réservations
- Gestion des disponibilités et optimisation du taux d'occupation
- Gestion des groupes et des séjours prolongés
- Traitement des réservations en ligne et par téléphone

Module 4 : Gestion administrative et suivi comptable (4 semaines)

Objectifs :

- Maîtriser les aspects administratifs et comptables du métier

Contenu :

- Facturation, encaissement et gestion des paiements
- Gestion des débiteurs (rappels, gestion des litiges de paiement)
- Gestion des documents administratifs (fiches clients, archives)
- Initiation à la comptabilité hôtelière

Module 5 : Sécurité et réglementation en hôtellerie (3 semaines)

Objectifs :

- Connaître les principales normes de sécurité et de réglementation propres au secteur de l'hôtellerie

Contenu :

- Hygiène et sécurité en hôtellerie
- Sécurité des biens et des personnes (normes incendie, sécurité des piscines, etc.)
- Législation hôtelière : conditions de travail, responsabilité civile, etc
- Prévention des risques et premiers secours

Module 6 : Marketing et gestion de la satisfaction client (4 semaines)

Objectifs :

- Développer une approche orientée client et fidélisation

Contenu :

- Techniques de vente additionnelle (up-selling, cross-selling)
- Fidélisation des clients : programmes de fidélité, questionnaires de satisfaction
- Gestion des commentaires en ligne (e-réputation)
- Stratégie de marketing hôtelier : offres spéciales, promotions