



réceptionniste (h/F)

en apprentissage

Titre
professionnel
(niveau 4)

Apprentissage

Eligible CPF

Eligible VAE

Lieu : INFA Gradignan



connaissez-vous le métier de réceptionniste (h/f) ?

Le (la) Réceptionniste en Hôtellerie est en contact direct avec les clients. Il (elle) les accueille, les renseigne et leur propose des prestations adaptées à leurs besoins. Il (elle) peut aussi effectuer des réservations (billets de train, places de théâtre, location d'un véhicule par exemple). Il (elle) réalise également des tâches administratives en lien avec le séjour des clients, tels le suivi des dossiers de réservation, la facturation et la mise à jour du planning d'occupation de l'établissement. La pratique d'une langue étrangère est indispensable – en particulier l'anglais – le (la) réceptionniste pourra également s'exprimer en plusieurs langues en fonction de la clientèle. La qualité de son accueil permet de valoriser l'image de l'établissement et de fidéliser la clientèle.

ce que je vais apprendre ?

Le titre professionnel Réceptionniste en Hôtellerie de niveau 3 se compose de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) qui peuvent être réalisés indépendamment les uns des autres puisque toutes nos formations sont modulables. L'ingénierie pédagogique pour élaborer chaque contenu par CCP, a été travaillée par nos équipes et mise en œuvre par des professionnels du secteur afin de vous accompagner dans votre formation.

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'arrivées et de départs des clients
- 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

Modules complémentaires intégrés :

- Développement durable
- E-Tourisme

Vous aurez la possibilité de passer le certificat SST - Sauveteur Secouriste du Travail (Se renseigner auprès du site INFA qui dispense la formation)

Et beaucoup d'autres connaissances à découvrir !

compétences et aptitudes visées

- Assurer les opérations de réception des clients d'un établissement en respectant les consignes de la hiérarchie et la charte qualité
- Réaliser des tâches administratives et comptables
- Être capable de promouvoir un établissement hôtelier ou touristique
- Comprendre les besoins des clients pour mieux les renseigner
- Gérer la relation client
- Coordonner les activités du personnel de réception
- Utiliser un logiciel de gestion hôtelière

pré-requis attendus

- Savoir lire et écrire
- Comprendre des consignes écrites et orales
- En anglais : niveau B1 du référentiel européen CECRL
- En bureautique : savoir de base en informatique

Code FORMACODE:

42788

Code ROME:

G1703

Code CPF:

142765

Code RNCP:

1943



quelles sont nos modalités d'admission ?

Si vous êtes demandeurs d'emploi, salariés d'entreprise, étudiants, alternants cette formation vous concerne.

- Nos étapes d'admission :
- Examen du dossier de candidature
- Epreuves de sélection :
 - Tests écrits:
 - Savoir de base en français et mathématiques
 - Connaissances du secteur et du métier
 - Anglais
 - Entretien de motivation

Un entretien de positionnement suivra la phase d'admission afin d'envisager d'éventuels allègements et dispenses et programmer votre parcours de formation individualisé



quelles sont les modalités de validation et d'évaluation de votre formation ?

La certification du titre professionnel réceptionniste en hôtellerie (RH) se compose de 3 épreuves, en présence d'un jury de professionnels :

- Une mise en situation professionnelle , sur plateau technique, agréé par la DIRECCTE
- Un entretien technique au cours duquel le candidat sera questionné sur les tâches réalisées lors de la mise en situation et sur une série de questions
- Un entretien final au cours duquel sera présenté le Dossier Professionnel (DP)

Le candidat à la certification peut obtenir à l'issue de l'épreuve le Titre Professionnel total (valider les 2 CCP) ou le Titre Professionnel Partiel (1 CCP du titre).

Dans le cadre d'une réussite partielle du titre, le candidat a entre 1 à 4 ans pour présenter le ou les CCP manquants selon les dates de validité du référentiel.

Des Evaluations en Cours de Formation (ECF) permettent de vérifier l'acquisition des compétences sur les CCP.

Vous recevrez, à l'issue de votre parcours, une attestation de fin de formation qui précise l'ensemble des compétences et connaissances acquises durant la formation.



quels débouchés en termes de métier ?

Le/La Réceptionniste en hôtellerie peut exercer dans diverses structures dont des hôtels et résidences de tourisme, des villages vacances, des parcs résidentiels de loisirs, des campings et des bateaux de croisière, résidences séniors.

Il/Elle peut travailler seul ou en équipe, en journée comme en soirée ou de nuit, ainsi que le week-end et les jours fériés. Le port d'un uniforme et d'une tenue de travail est très fréquent et défini par l'établissement.

A l'issue de la formation, plusieurs emplois sont accessibles au diplômé : réceptionniste en hôtellerie, de nuit, tournant, en établissement touristique, agent de réservation, employé d'accueil...

Site de la Formation

Adresse:

INFA Gradignan
Chemin du Plantey
33170 - Gradignan

Contact:

09 70 19 24 10
info@infa-formation.com
www.infa-formation.com

Accessibilité:

- Bus :

Bus 10, direction Beausoleil (arrêt Beausoleil)

- Depuis la rocade :

Direction Arcachon-Bayonne - Sortie 16 - Prendre direction Gradignan centre.

- Parking gratuit de 80 places.
- Accessible aux personnes en situation de handicap.



et si vous vouliez poursuivre votre formation avec l'INFA ?

Après avoir obtenu le titre professionnel de réceptionniste en hôtellerie de niveau 3 (ancien niveau V), les stagiaires ont également la possibilité de continuer dans un parcours de formation vers les diplômes suivants :

- BTS Management en hôtellerie restauration
- BTS Tourisme



nos modalités pédagogiques en quelques mots

Le Positionnement réalisé au démarrage de nos formations permet d'élaborer et d'individualiser le parcours de la personne : bilan personnel et professionnel, analyse de l'expérience professionnelle, des connaissances et compétences en lien avec la formation visée.

L'INFA valorise la pédagogie multimodale pour animer ses formations :

- En présentiel : exposés théoriques, exposés participatifs, groupe de travail, classes inversées, master class, suivi et accompagnement individualisé.
- En Distanciel : web conférence, forum, plateforme e-learning.

Les modalités d'évaluations formatives proposées : examens blancs, entraînement aux épreuves orales & écrites, quizz, questionnaires dématérialisés.



les moyens pédagogiques mis à votre disposition

Nos formations sont dispensées sur des Plateaux Techniques, Comptoir d'accueil représentant la réception d'un établissement hôtelier (agrés par la DIRECCTE).

Outils pédagogiques: Logiciels de gestion hôtelière ,logiciels bureautiques.



l'équipe pédagogique qui vous accompagne

La formation est dispensée par une équipe pédagogique pluridisciplinaire composée de formateurs et de professionnels du secteur. Ils interviennent sur nos formations, participent aux recrutements, dans une logique de pédagogie au plus près des réalités métiers et secteurs professionnels.

Formés aux différentes méthodes pédagogiques, avec des compétences techniques et professionnelles sanctionnées par des diplômes, nos formateurs sont tous agréés par l'INFA, agrément attestant de la qualité de leurs interventions, compétences et connaissances dans le secteur et métiers des formations qu'ils animent.