

## DEMANDEUR D'EMPLOI



### RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE TITRE PROFESSIONNEL - NIVEAU 4

100% présentiel

**Public visé :** Demandeur d'emploi inscrit au Pôle Emploi

**Prérequis :** Participation à une réunion d'informations collective Renseignement d'un dossier de candidature Réalisation de tests de positionnement Entretien de motivation Résultats communiqués par mail ou courrier au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation

**Accessibilité aux personnes handicapées**

Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Accueillir les clients au service de la réception
- Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières et répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise
- Identifier les besoins du client et le conseiller afin de lui proposer une offre adaptée et complémentaire
- Effectuer les opérations d'arrivée et de départ
- Assurer le suivi du client tout au long de son séjour
- Participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants
- Contrôler et clôturer la caisse
- Contrôler les comptes des clients, et actualiser les comptes débiteurs et clôturer la journée d'exploitation
- Mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception
- Contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale
- Participer à la fidélisation du client
- Surveiller l'e-réputation de l'établissement et répondre aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels

### Les + de la formation

- Partenariat avec les entreprises du territoire
- Remise d'un support de cours
- Cas pratiques s'appuyant sur les situations vécues par les participants
- Exercices pratiques permettant d'être immédiatement opérationnel en entreprise
- Formation pratique adaptée au public visé
- Matériel professionnel et innovant





## RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE TITRE PROFESSIONNEL - NIVEAU 4

### Contenu de la formation

#### 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

#### 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





## RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE TITRE PROFESSIONNEL – NIVEAU 4

### Modalités, méthodes et outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et mises en situation professionnelles
- Accompagnement et suivi individualisé
- Intervention de professionnels

### Résultats attendus

- Obtention du Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie
- Retour à l'emploi

### Modalités d'évaluation

- Contrôle continu en cours de formation
- Rédaction d'un dossier professionnel
- Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité
- Examens blancs / Examen ponctuel en fin de formation et/ou en contrôle en cours de formation

### Modalités de financements

Cap Emploi, Compte Personnel de Formation (CPF),  
Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO),  
Particulier, Pôle Emploi

### Intervenants

- Professionnels de l'hôtellerie

### Modalités et délai d'accès

- Participation à une réunion d'informations collective
- Renseignement d'un dossier de candidature
- Réalisation de tests de positionnement
- Entretien de motivation
- Résultats communiqués par mail ou courrier au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation

### Perspectives et débouchés

- Réceptionniste en hôtellerie, en résidence, tournant, en hôtellerie de plein air, en village vacances et hôtels club
- Night audit
- Concierge d'entreprise
- Employé de réception, de réservation
- Agent de réservation

