

	Titre professionnel RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE Niveau 4 (BAC)																	
Public concerné, nombre,	Toute personne souhaitant travailler dans l'Hôtellerie. Public éligible au contrat de professionnalisation, Salariés en reconversion, Public éligible au CPF de transition, Salariés éligible au plan de formation, Demandeurs d'emploi. 10 places																	
Pré requis, modalités et délais d'accès	<p>Pré requis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau classe de terminale ou équivalent. Ou bien CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil. - En anglais : niveau A2 du référentiel européen CECRL. - En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet. - Etre titulaire du permis B, avoir une voiture <p>Modalités d'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etre inscrit comme demandeur d'emploi - Avoir validé son projet auprès du conseiller Pôle Emploi et ou d'un conseiller en évolution professionnelle- CEP. - Fiche de renseignement +entretien individuel <p>Accessibilité</p> <table border="1" data-bbox="422 1041 1508 1187"> <thead> <tr> <th>Formation initiale</th> <th>Demande individuelle</th> <th>Formation continue</th> <th>Apprentissage</th> <th>Contrat de pro</th> <th>VAE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">✘</td> <td style="text-align: center;">✘</td> <td style="text-align: center;">✔</td> <td style="text-align: center;">✔</td> <td style="text-align: center;">✔</td> <td style="text-align: center;">✔</td> </tr> </tbody> </table> <p>Identifiant CPF : 311165</p>						Formation initiale	Demande individuelle	Formation continue	Apprentissage	Contrat de pro	VAE	✘	✘	✔	✔	✔	✔
Formation initiale	Demande individuelle	Formation continue	Apprentissage	Contrat de pro	VAE													
✘	✘	✔	✔	✔	✔													
Présentation générale	<p>Le titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie1 niveau 4 (code NSF : 334t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).</p> <p>Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise. Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle.</p> <p>Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse. En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.</p>																	

	<p>Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels. Le réceptionniste exerce cette activité seul ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement.</p> <p>Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement. L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement.</p> <p>Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.</p>
Objectifs	<p>A l'issue de la formation, les stagiaires sont capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer les opérations relatives au séjour des clients - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
Contenu de la formation	<p>La formation est composée de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP).</p> <p>CCP - Assurer les opérations relatives au séjour des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> •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 <p>CCP - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier</p> <ul style="list-style-type: none"> •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.
Modalités pédagogiques	<p>Moyens pédagogiques</p> <p>La MFR de Castelnau-Chalosse organise cette formation dans ses locaux.</p> <p>La MFR met à disposition des stagiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plateau technique (hall d'accueil Hôtel) - Une salle informatique - Une salle de formation équipée – internet <p>Méthodes</p> <p>Active, interrogative, mises en situation, jeux de rôles, explicitation de l'expérience, interventions, accompagnement individuel dans l'élaboration du dossier professionnel, accompagnement aux techniques et recherches d'emploi.</p> <p>Modalités</p> <p>Présentiel, expérientiel</p>

Compétences, capacités	<p>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'arrivée et de départ</p> <p>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</p> <p>Compétences transversales de l'emploi Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier</p>
Durée	<p>1015 h 308 heures d'enseignement théorique 707 h de stage. 35 h en semaine de stage</p>
Date	<p>La formation se déroule sur 6 mois d'Avril à Octobre de l'année N à Octobre de l'année N+1.</p>
Lieu	<p>MFR Castelnau - Chalosse Route de Badie 40360 Castelnau Chalosse</p>
Coût	<p>En fonction des statuts:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possibilité de prise en charge du financement de la formation par l'intermédiaire du CPF et de conventions employeurs. (Se renseigner auprès du secrétariat pour établir un Devis). 2. -Prise en charge dans le cadre d'un financement individuel – Pole Emploi. (Se renseigner auprès du secrétariat pour établir un Devis). 3. -Prise en charge par l'OPCO pour les contrats d'apprentissage. <p>Coûts du repas : 4.5 € à la charge du stagiaire. Logement possible chez l'habitant à proximité. 50 € / sem</p>
Responsable de l'action	<p>Madame HENNAUT Marie Christine Tel : 05 58 98 54 28 Mfr.castelnau@mfr.asso.fr</p>
Suivi de l'action	<p>Emargement des stagiaires Attestation de stage Journées d'accompagnement Livret de formation Bilan de compétences mi parcours et fin de parcours ECF évaluation en cours de parcours</p>
Evaluation de l'action	<p>A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;

	<p>- les résultats des évaluations passées en cours de formation ; - un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ; - un entretien final avec le jury.</p> <p>Le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.</p> <p>PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION Un parchemin est attribué au candidat ayant obtenu le titre complet. Un livret de certification est remis au candidat en réussite partielle. Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Direccte Landes</p>
Débouchés	<p>Code Rome : G1703 Réception en hôtellerie</p> <p>Les types d'emplois accessibles sont les suivants : - Réceptionniste en hôtellerie. - Réceptionniste en résidence. - Réceptionniste tournant. - Réceptionniste en hôtellerie de plein air. - Réceptionniste en village vacances et hôtels club. Night audit. - Concierge d'entreprise. - Employé de réception. - Employé de réservation. - Agent de réservation.</p>
Passerelles	<p>Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant) Sans objet.</p>