



## Titre Professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air Certification Niveau BAC

### Statut Apprentissage - Formation Continue PROJET DE FORMATION 2025

#### LE MÉTIER

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. 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.

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

#### PUBLIC CONCERNÉ

##### Pré-requis :

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.sse 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

##### Modalités d'accès :

- Etre inscrit comme demandeur d'emploi
- Avoir validé son projet auprès du conseiller France Travail et/ou d'un conseiller en évolution professionnelle - CEP.
- Fiche de renseignement + entretien individuel

##### Accessibilité :

- Formation continue
- Apprentissage
- Contrat de professionnalisation

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les stagiaires sont capables :

- 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

Compétences attestées :

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

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



## nOs pLuS !

- Le contrat d'apprentissage peut être signé en cours de formation.
- Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant.
- Un suivi personnalisé
- Une référente apprentissage : Héliène DUTREY



**Titre Professionnel**  
**Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air**  
 Certification Niveau BAC

**MODALITES PEDAGOGIQUES**

**Moyens pédagogiques :**

La MFR CFA Landes Chalosse organise cette formation dans ses locaux. La MFR met à disposition des stagiaires :

- Un plateau technique (hall d'accueil Hôtel)
- Une salle informatique
- Une salle de formation équipée

**Méthodes :**

- Active, interrogative, mises en situation, jeux de rôles, explication de l'expérience, interventions, accompagnement individuel dans l'élaboration du dossier professionnel, accompagnement aux techniques et recherches d'emploi.

**Modalités :**

Présentiel, expérientiel

**Compétences, capacités**

**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

**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

**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



**nOs pLuS !**

Préparation au TOEIC

Le TOEIC est particulièrement apprécié des étudiants et des établissements d'enseignements supérieurs pour évaluer le degré de maîtrise de l'anglais.

Cette certification présente l'avantage d'être corrélée au CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

**Nombre de places :**

- 10 places

**Durée totale de la formation :**

- 6/7 mois Alternance
- 301 h en centre 786 h en structure suivant le planning établi 1 087 h
- Base 39 h convention Collective Hôtellerie

**Lieu et dates :**

- MFR DE CASTELNAU CHALOSSE  
 1958 Route de Badie 40360 Castelnaud-Chalosse
- De 08/04/2025 au 15/10/2025

**Coût formation :**

- Frais d'inscription : 150 €
- Coûts du repas : 7 € à la charge du stagiaire.
- Logement possible à la MFR
- Adhésion association MFR : 25 €

**Statut apprentis**

- Frais de formation pris en charge par l'OPCO et aides sous conditions (restauration/hébergement...)

**Statut salarié :**

- Prise en charge dans le cadre d'un financement individuel (devis sur demande)
- Conditions Générales de Vente : voir site internet sur la page de la formation





# Titre Professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air Certification Niveau BAC

## Débouchés

- Code Rome : G1703 Réception en hôtellerie  
 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

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels
- Résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air
- Villages vacances
- Hostels
- Résidences seniors et maisons de retraite
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes

## Suivi de l'action

- Emargement des stagiaires
- Attestation de stage
- Journée d'accompagnement
- Bilan de compétences mi et fin de parcours
- ECF évaluation en cours de parcours

## Responsable de l'action

- Madame HENNAUT Marie-Christine

## Evaluation de l'action

**Mise en situation professionnelle : 1 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 (1 h) :  
 À partir de documents et de données du service de la réception, en utilisant un tableur et un traitement de texte le candidat :

- met à jour : un rapport de caisse, un rapport suivi d'activité
- répond à une demande commerciale séminaire ou groupe.

2e partie (35 min) : Le jury tient le rôle du client.  
 Le candidat, en utilisant un Property Management System (PMS), simultanément :

- répond aux demandes d'infos d'ordre pratique et touristique ;
- traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ;
- procède à l'arrivée/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 : 45 min**  
 Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle (15 min).  
 À partir du scénario précédemment tiré au sort, le jury questionne le candidat (30 min) :

- 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.

**Entretien final : 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 : 2 h 35 min



**nOs pLuS !**  
 Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



Référente handicap : Patricia CANGUILHEM



## MFR DE CASTELNAU CHALOSSE

Centre de formation par alternance

### Qui sommes-nous ?

La Maison Familiale Rurale de Castelnaud-Chalosse est un centre de formation professionnelle par alternance .

Nous accueillons dans les Landes aux portes du Pays Basque et du Béarn, des jeunes (sous statut scolaire ou apprentissage) et des adultes (financement régional, pôle emploi et CPF).

L'alternance, c'est : 50 % du temps au centre et 50 % du temps en stage, une alternance entre la théorie et la pratique permettant d'acquérir le savoir être et savoir faire et développer des compétences professionnelles en entreprise durant les stages ou la période en apprentissage

### Nos locaux :

Au cœur de la Chalosse, dans un cadre silencieux et verdoyant, la MFR met à votre disposition une salle de restauration spacieuse, un foyer avec télévision, 80 lits répartis dans 2 internats, 5 salles de classe, une salle informatique avec 17 postes et une cuisine pédagogique.

En MFR, les internes participent à la vie collective, considérée comme une composante importante de la formation.

C'est pourquoi, chaque semaine, tous les apprenants sont affectés à un « service » particulier (faire le ménage dans les chambres, nettoyer les espaces extérieurs, etc.).

Respecter son environnement de travail, son lieu de vie, c'est aussi une valeur importante pour notre MFR.

### Location et Hébergement

Vous souhaitez organiser un séminaire dans un cadre original, des réunions de travail, faire visiter les Landes à un groupe de jeunes, organiser un repas de mariage dans un cadre exceptionnel, fêter un anniversaire...

La MFR vous accueille toute l'année pendant les périodes de vacances scolaires ou les week-ends.

Accueil de groupes pour une capacité de 80 personnes maximum.



### TOUTES NOS FORMATIONS

#### Service à la personne et Petite Enfance

CAP Services Aux Personnes et Vente

CAP Accompagnant Educatif Petite Enfance

Titre Professionnel Assistant de Vie Aux Familles

BAC Pro

Services Aux Personnes et Animation dans les Territoires

#### Sanitaire et Social

BAC Pro

Services Aux Personnes et Animation dans les Territoires

BTS Économie Sociale Familiale

#### Vente et Tourisme

CAP Services Aux Personnes et Vente en Espace Rural

Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie

#### Métiers de l'artisanat

Couture d'ameublement

