



Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

Certification Niveau BAC

Statut Apprentissage - Formation Continue

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/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

Modalités d'accès :

- 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

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

La formation est composée de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP).

CCP - 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

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
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



nOs pLuS !

- Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation.
- Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant.

Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

Certification Niveau BAC

MODALITES PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques :

La MFR de Castelnaud-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 – internet

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 !

Toeic Inclus : 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 CEFR (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

Nombre de places :

- 10 places

Durée totale de la formation :

- 6 mois
- Alternance 315 h en centre 738 h en structure suivant le planning établi
- 1053 h (Base 39 h convention Collective Hôtellerie)

Lieu et dates :

- MFR DE CASTELNAU CHALOSSE - 1958 Route de Badie 40360 Castelnaud-Chalosse
- De 05/04/2022 au 14/10/2022

Coûts année scolaire 2021-2022 :

- Frais d'inscription : 150 €
- Coûts du repas : 4.5 € à la charge du stagiaire.
- Logement possible à la MFR
- Adhésion association MFR : 25 €

Statut apprentis

- Prise en charge par l'OPCO

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

Nous contacter :

Secrétariat de la MFR

- Tél. 05 58 98 54 28
- eMail mfr.castelnau@mfr.asso.fr

Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

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
- Journées d'accompagnement Livret de formation
- Bilan de compétences mi parcours et fin de parcours
- ECF évaluation en cours de parcours

Responsable de l'action

- Madame HENNAUT Marie Christine Tel : 05 58 98 54 28



nOs pLuS !

L'insertion professionnelle issus des MFR est au moins de deux points supérieurs aux moyennes nationales

Evaluation de l'action

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 :

- 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 ;
- 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.

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.

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

MFR

CULTIVONS LES RÉUSSITES

MFR
Castelnau-Chalosse





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, 60 lits répartis dans 2 internats, 5 salles de classe, une salle informatique avec 17 postes et une cuisine pédagogique. En MFR, 80 % des élèves sont internes et chacun doit participer à la vie collective, considérée comme une composante importante de la formation. C'est pourquoi, chaque semaine, tous les jeunes sont affectés à un « service » particulier (mettre la table, desservir, 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 aux Territoires

Sanitaire et Social

- Certificat complémentaire de spécialisation Handicap
- BAC Pro Services Aux Personnes et aux Territoires
- BTS Economie Sociale Familiale

Hygiène et Sécurité

- Titre professionnel Agent de service Médico social
- Titre professionnel agent de propreté et d'hygiène
- Formation préparatoire au parcours militaire

Vente et Tourisme

- CAP Services Aux Personnes et Vente
- Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie

Métiers de l'artisanat

- Titre professionnel couturier d'ameublement