

Centre de formation, d'enseignement et d'apprentissage spécialisé dans les métiers de l'Hôtellerie, du Loisir et du Voyage

# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Titre Professionnel - Inscrit RNCP En alternance

Pour l'obtention du diplôme « Réceptionniste en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air » enregistré au RNCP au n° 38870. Voir la fiche sur <u>France-compétences.fr</u>





# Objectifs de la formation

### Les compétences et aptitudes

Le Réceptionniste en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air accueille les clients à 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.

Durée: Environ entre 12 et 16 mois (420h de formation minimum)

### BLOC 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, de suivi et de départ du client

### BLOC 2

### 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

### La certification

Rédaction d'un Dossier Professionnel en amont

Mise en situation professionnelle

Entretien technique

Entretien final

L'examen final se déroule devant un jury agréé par la DDETS et est composé de deux professionnels du métier.



À Six-Fours-les-Plages



(L) 2 heures 35 minutes



Obtention d'un Titre Professionnel de niveau 4





## Déroulement de la formation

La formation en alternance nécessite la signature d'un contrat d'apprentissage\* (ou un contrat de professionnalisation) avec une entreprise d'accueil dont l'activité correspond aux compétences incluses dans la formation. En contrat d'apprentissage, le temps de formation est réparti sur deux types de périodes : des périodes de formation (25%) et des périodes de formation en entreprise (75%).

Alterne entre les deux périodes suivant un calendrier personnalisé



### Périodes en entreprise

Grâce à l'alternance, bénéficie d'une expérience professionnelle concrète lors de périodes en entreprise, pour apprendre en situations réelles.

Nous avons peut-être l'alternance qu'il te faut!



En période en formation, un formateur à distance (professionnel du métier) te sera attribué. Lors des périodes en entreprise, l'accompagnement est garanti par un Maître d'apprentissage (contrat d'apprentissage) ou un tuteur (contrat de professionnalisation). Tous deux ont pour rôle de t'encadrer à travers des entretiens réguliers et des suivis de progression.

#### Les modalités d'évaluation

Des quiz, des évaluations en cours de formation (ECF), des études de cas mais aussi des exercices d'application, des entretiens périodiques...

### Apprend tout en étant rémunéré(e)

Dans le cadre de l'alternance, tu percevras un salaire sur tes jours en formation au même titre que tes jours en entreprise, tout en bénéficiant du statut de salarié, avec ses droits et ses devoirs.

\* Avoir entre 18 et 29 ans (révolus), aussi accessibles aux travailleurs handicapés de tout âge et aux sportifs de haut niveau inscrits sur la liste arrêtée par le Ministère chargé des Sports (cf. alinéa 1 de l'article L.221-2 Code du sport)



### Périodes de formation → 3 méthodes pédagogiques possibles

### En présentiel

Des cours en classe sont assurés par un formateur-expert du métier sur un de nos sites d'application partenaires (hôtels, campings, villages vacances, etc.)

### **En blended-learning**

Cette formation est aussi disponible en blended-learning (ou mix-learning), qui combine sessions de cours en classe et sessions en e-learning. Il est ainsi possible d'inclure durant les périodes en formation des portions de cours en présentiel avec des formateurs, en plus des techniques et outils d'apprentissage en ligne! *Nous contacter pour plus d'informations*.

#### En e-learning

Grâce à l'e-learning, travaille partout et à ton rythme depuis notre plateforme 100% en ligne\*\* dédiée à la formation à distance. Il suffit d'une bonne connexion internet, de la motivation, et le tour est joué!

- Contenus de cours en ligne et téléchargeables
- Forums de discussion et messagerie instantanée
- Outils de veille informationnelle
- Espace d'échanges entre apprenants
- Support technique

#### Inclus aussi:

- Remise à niveau d'anglais avec Global Exam
- Remise à niveau bureautique
- Accès la vidéothèque complète de Linked in Learning

\*\* Plateforme accessible sur tous les supports (ordinateur, tablette et mobile) mais nous conseillons d'utiliser un ordinateur portable ou fixe pour un confort de travail optimal.





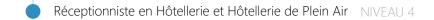
## Débouchés

### Exemples de métiers accessibles

- 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

### La suite pédagogique possible

Responsable d'Établissement Touristique NIVEAU 6



Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulte le site internet de <u>France Compétences</u>

# Inscription

### Pour suivre cette formation

- Avoir plus de 18 ans
- Parler, écrire et lire en français
- En cas de formation en e-learning : disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra, d'outils bureautiques (traitement de texte et tableur) et avoir une connexion internet.

#### Les +:

- Avoir des connaissances des bases des logiciels bureautiques (traitement de texte et tableur)
- Avoir des bases en anglais
- Avoir le sens du contact, être à l'écoute et démonter des aptitudes à la relation client

### Modalités d'inscription

- Étude de ton parcours et de ton projet professionnel (un CV sera demandé)
- Entretien et test de positionnement pédagogique
- Après avoir trouvé ton entreprise d'accueil pour ton alternance, un calendrier de formation est défini avec elle. Ce calendrier précise les dates de début et de fin de contrat et l'ensemble des périodes de formation. Il s'adapte au mieux à l'activité de ton entreprise.

E-learning : démarrage à tout moment de l'année

Présentiel et blended-learning : démarrage à date fixes, nous contacter.

### Frais de formation pris en charge

En alternance, que ce soit dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation, aucun frais de formation ne te sera demandé. Le financement de la formation est entièrement pris en charge par l'opérateur de compétences de ton entreprise d'accueil.

Retrouve toutes les informations sur notre site internet : academie-tourisme.fr/formation-receptionniste-en-hotellerie/



### Quelques chiffres:

de taux de satisfaction\* (2024 - source Edko de fin de parcours)

de taux de réussite à l'examen (2024 - moyenne CFA)

personnes formées chaque année



### SIÈGE SOCIAL

contact@academie-tourisme.fr

04 89 33 15 00 60 Avenue Joseph Raynaud, 83140 Six-Fours-les-Plages

Retrouvez-nous sur les réseaux :







# NOS CAMPUS ÉTUDIANTS\*

### **CAMPUS LILLE**

campuslille@academie-tourisme.fr 04 89 33 15 28 250 Rue Madeleine Rebérioux, 59000 Lille

### M CAMPUS LYON

campuslyon@academie-tourisme.fr 04 89 33 15 27 11 Passage du Panama, 69002 Lyon

### **CAMPUS TOULON**

campustoulon@academie-tourisme.fr 04 89 33 15 29

60 Avenue Joseph Raynaud, 83140 Six-Fours-les-Plages







contacte notre référente : referenthandicap@academie-tourisme.fr

Une marque commerciale



Membre du réseau





