

# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Titre professionnel de niveau 4  
Inscrit au RNCP  
Code ROME G1703

## MÉTIER

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.

## EMPLOI

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

## QUALITÉS

- **Rigueur** : pouvoir se conformer à des opérations méthodiques et à des consignes
- **Vigilance** : maintenir une vigilance prolongée malgré des tâches répétitives
- **Attention** : déceler des erreurs pour les corriger
- **Présentation** : une présentation soignée est nécessaire dans tous les emplois administratifs et/ou commerciaux
- **Communication** : connaître les situations de communication professionnelles à l'oral ou à l'écrit

## APTITUDE FONCTIONNELLE À L'EMPLOI

- Capacité à travailler dans le bruit
- Capacité à supporter le stress engendré par la multitâche

*Cette formation peut être précédée  
d'une préparatoire généraliste*

Fondation Edith Seltzer

ESRP Seltzer  
Établissement et Service de  
Réadaptation Professionnelle

Secrétariat  
04 92 25 31 31  
contact@esrpseltzer.fr

## FORMATION MODULABLE MIXTE

### Formation organisée par modules

Chaque Certificat de Compétence Professionnelle (CCP) est réalisé et validé indépendamment.

### FORMATION MIXTE



## DURÉE

CCP 1 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients : **6 mois**

CCP 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 : **6 mois**

ou **Formation complète : 12 mois**

Les CCP doivent être préparés dans l'ordre ci-dessus.

*Consultez notre calendrier*

## PUBLIC CONCERNÉ

Personnes en situation de handicap ayant obtenu :

- une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- une orientation professionnelle délivrée par la MDA-MDPH pour bénéficier d'une rémunération
- situation médicale stabilisée

Juillet 2024  
Validité : 1 an

## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLE REQUIS

- ▶ Maîtrise des règles de base en français (orthographe et grammaire)
- ▶ Connaissance et application des 4 opérations arithmétiques de base
- ▶ Niveau d'anglais : intermédiaire niveau A2 du référentiel européen CECRL (être capable de lire et comprendre globalement des textes rédigés dans une langue courante, de s'exprimer dans une conversation concernant la vie quotidienne en utilisant un vocabulaire de base)

## PARCOURS DE FORMATION

La formation " modulable mixte " alterne des périodes d'apprentissage en présentiel, en distanciel et en entreprise au sein de chacun des modules.

**En centre** + **En distanciel** + **En entreprise**

## PROGRAMME

**CCP 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

**CCP 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

\* Pré-requis pour le CCP 2 : avoir suivi le CCP 1 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients

## CERTIFICATION

Titre professionnel TP000379 du Ministère de l'Emploi

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE		
CCP 1	Certification indépendante	
+	CCP 2	Certification indépendante
=	Titre Professionnel	Certification globale

## NOS ATOUTS

Pédagogie individualisée

Plateformes pédagogiques en ligne

Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté** à vos besoins par une **équipe pluridisciplinaire** : référent parcours, chargé des relations entreprises, médecin, infirmière, psychologue, neuropsychologue, ergothérapeute, conseillère en économie sociale et familiale, assistant d'hébergement, animateurs



Hébergement



En soirée et le weekend, des animations vous sont proposées