

# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Titre professionnel de niveau 4  
Inscrit au RNCP  
Code ROME G1703

**Nouveau !**  
**Plus de stage pour plus d'expérience**

## 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 Immersion Professionnelle (FIP)

### Nouvelle modalité pédagogique

Le parcours FIP est une formation hybride où s'alternent des périodes de formation et des périodes d'immersion en entreprise pendant toute la durée de la formation.

### FORMATION MIXTE



**DURÉE : 12 MOIS**

Consultez notre calendrier sur  
[www.fondationseltzer.fr](http://www.fondationseltzer.fr)

## 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

## 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 HYBRIDE (FIP)

En centre + En distanciel + En entreprise

Le parcours de formation en immersion professionnelle alterne des périodes d'apprentissage au centre et dans le milieu professionnel.

En coopération avec le tuteur, le formateur intervient régulièrement dans l'entreprise pour accompagner le stagiaire dans sa montée en compétences.

Le parcours hybride favorise le développement des compétences directement dans le milieu professionnel tout en permettant de renforcer l'inclusion en entreprise.

## PROGRAMME

**Module 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

**Module 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

## CERTIFICATION

Titre professionnel TP000379 du Ministère de l'Emploi

## NOS ATOUTS

Nos ateliers hebdomadaires obligatoires et en lien avec le projet professionnel des stagiaires, permettent de développer savoir-être, gestion des émotions, posture professionnelle et gestion de projet à travers des activités créatives et enrichissantes.

Pédagogie individualisée

Pédagogie par projets

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