



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06.46.40.05.32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air - ALTERNANCE

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 4 (Bac),
RNCP38870 et éligible au CPF

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air**. Il/elle est capable :

CCP 1. 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.

CCP 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.

Compétences transversales de l'emploi :

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement.

Public visé :

Demandeur (se) d'emploi, étudiant, jeune ou adulte en reconversion professionnelle.

Pré requis :

Savoir lire, écrire et calculer.

Avoir le goût du service et des relations humaines, sens de l'organisation, présentation irréprochable, résistance physique, bonne mémoire, respect de la hiérarchie, capacité d'adaptation à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Emploi visé :

Réceptionniste en hôtellerie / réceptionniste de camping / réceptionniste tournant / réceptionniste en établissement touristique / réceptionniste de village vacances / réceptionniste de nuit ou night audit / premier - première de réception / agent-agente de réservation en hôtellerie /concierge de location saisonnière.



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06.46.40.05.32
Email : contact@performa83.fr

Durée de la formation :

- Durée en centre de formation : 2 jours par semaine ;
- Durée en entreprise : 3 jours par semaines qui donnent lieu à l'élaboration du dossier professionnel ;
- Durée totale (formation + entreprise) : 1 an ;
- Planning de formation sur 1 année – heures adaptables en fonction de l'activité.

Méthode pédagogiques :

- Formation entièrement en présentiel ;
- Formation en alternance : 2 jours par semaine de cours / 3 jours en entreprise ;
- Salle équipée d'ordinateurs connectés.

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Livret pédagogique.

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06.46.40.05.32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – ASSURER LES OPERATIONS RELATIVES AU SEJOUR DES CLIENTS

Accueillir et conseiller le client au service de la réception

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients, identifie les besoins, informe et les conseille en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, de suivi de séjour du client et de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.. Dans la limite de ses attributions, Il gère les interactions avec le client et dans le cas d'une situation conflictuelle, en informe la hiérarchie. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client.

Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique locale et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour en transmettant les besoins et les demandes aux services concernés

Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée et de départ sur le logiciel de gestion hôtelière. Lors de l'arrivée, pour chaque client « prescripteur », récupérer le courriel et le téléphone afin de le fidéliser et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et assurer le suivi du client tout au long de son séjour. Dans la limite de ses attributions, gérer les objections et les remarques, en informer la hiérarchie, assurer le suivi de la gestion insatisfaction client. Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. En fin de service et à partir du rapport de caisse, contrôler les encaissements du jour et remédier aux écarts en corrigeant les données erronées ou manquantes et assurer la clôture de la caisse.



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06.46.40.05.32
Email : contact@performa83.fr

CCP 2. Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Assurer le suivi de l'activité journalière

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique en incitant le client à partager, en ligne, son expérience de séjour. Afin de fidéliser et générer de nouveaux clients, il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés.

Contribuer au développement commercial

Il propose une offre commerciale adaptée en tenant compte de la grille tarifaire de chaque segment, des conditions générales de vente en mettant en avant les prestations de l'établissement touristique. Il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique. Il relève et transmet les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments de réponse en lien avec l'insatisfaction du client et propose une réponse adaptée.

Contribuer au suivi de l'e-réputation

Contribuer à la fidélisation du client et à l'e-réputation de l'établissement en surveillant les avis déposés par les clients. En fonction de la procédure, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement hôtelier. Transmettre les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée. Participer à l'animation des réseaux sociaux en postant des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Document mis à jour le 04.12.2023