RNCP : 34157

Réceptionniste en Hôtellerie

Métier

Vous accueillez les clients (individuels et groupes) d'un établissement hôtelier depuis leur réservation et jusqu'à leur départ. Vous vendez des prestations hôtelières et informez les clients sur leur environnement touristique. Vous assurez les tâches administratives relatives à leur séjour. Les horaires de travail s'effectuent par rotation et peuvent nécessiter une présence du soir et de nuit, le week-end et les jours fériés.

Objectifs de la formation

- Assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel
- Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel, y compris en anglais.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002734 – 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 002735 – 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

Module complémentaire :

- Anglais professionnel pour les métiers de l'hôtellerie-restauration

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Déroulé de la formation

	Durées indicatives	
Intitulés	**Semaines**	**Heures**
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients et à la conciergerie en français et en anglais	3	105
Module 2 : Assurer les opérations relatives aux réservations, aux arrivées et aux départs en français et en anglais	8	280
Période en entreprise	4	140
Module 3 : Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation	4	140
Module complémentaire : Anglais professionnel pour les métiers de l'hôtellerie-restauration	2	70
Période en entreprise	3	105
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 02/08/2019) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : **www.afpar.com**

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,….)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau terminale ou équivalent.
- Connaissances en anglais et/ou en allemand/espagnol

Les aptitudes requises

- Mémoire visuelle,
- Disponibilité,
- Sens du service,
- Discrétion,
- Organisation et méthode,
- Bonne présentation.

Modalités d'accès

1. Inscription :
   a. Sur le site Internet de l'AFPAR **:** **www.afpar.com**
   b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
   c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Durée de la formation

Durée totale de la formation	840 heures (24 semaines)
Durée en centre de formation	595 heures (17 semaines)
Durée en entreprise	245 heures (7 semaines)

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1703) :
  - 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(e) de réception,
  - Employé(e) de réservation,
  - Agent(e) de réservation.

Suite de parcours

- Formation complémentaire : Titre Professionnel Conseiller(ère) vendeur(se) voyage.

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- CQP Réceptionniste
- MC Accueil réception
- Réceptionniste polyvalent(e) en hôtellerie

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Date de début	Date de fin	Modalité
CFPA de Saint André			

Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation

CFPA de Saint André

Rouge : nombre d'inscrits très importants
Orange : assez important
Vert : peu élevé

Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2019	Effectif : 14
2021	Effectif : 14
2022	Effectif : 14

Taux de réussite à la session d'examen		
2019	Validation totale : 86%	Validation partielle : 0%
2021	Validation totale : 75%	Validation partielle : 0%
2022	Validation totale : 100%	

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2019	38%	Taux de réponse : 76%
2021	21%	Taux de réponse : 93%
2022	30%	Taux de réponse : 82%

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois de Réceptionniste en Hôtellerie		
2022	30%	Taux de réponse : 82%

Taux de satisfaction des stagiaires	
2019	100%

Cofinancé par l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).