

## Réceptionniste en Hôtellerie

**Titre professionnel de niveau 4 (ancien niveau IV)**  
**RNCP 1943 – Code diplôme 1033413**

**Formation en Contrat d'Apprentissage/Contrat de Professionnalisation/  
Financement Individuel/ ...**

### Le métier :

Le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients, y compris en anglais, au service de la réception. Il (elle) analyse leurs besoins et leur propose les prestations et services de l'établissement. Il (elle) enregistre les réservations et gère les dossiers clients. Il (elle) prépare le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement. Il (elle) les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours. Lors du départ des clients, il (elle) remet la facture et procède à l'encaissement. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). Il (elle) diffuse des informations intra et interservices. Il (elle) rédige des courriers et des courriels destinés aux clients et aux partenaires de l'établissement. Il (elle) assure la prise de messages et leur retranscription auprès des clients. Il (elle) participe à la mise à jour de l'offre commerciale sur les supports d'affichage et les plannings des canaux de distribution. Il (elle) assure une veille concurrentielle, vérifie l'e-réputation de l'établissement et peut participer à des opérations de commercialisation de prestations en contribuant à la réalisation de supports de communication commerciale. Le (la) réceptionniste en hôtellerie travaille seul(e) ou en équipe. Il (elle) exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à sa disposition et utilise un logiciel de gestion hôtelière. Outre les activités de base, le (la) réceptionniste peut être amené(e) à participer à la réalisation de plats simples, à la remise en état d'une chambre, au service des petits déjeuners. Il (elle) doit connaître les bases de la communication spécifique au tourisme en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, néerlandais).

### Les activités types pour la validation du titre professionnel et les « plus » de la formation

<p><b>CCP 1 - ASSURER AU SERVICE DE LA RECEPTION LES OPERATIONS RELATIVES AU SEJOUR DES CLIENTS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les clients au service de la réception.</li> <li>• Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.</li> <li>• Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.</li> <li>• Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.</li> <li>• Vendre les prestations de l'établissement.</li> </ul>
<p><b>CCP 2 – CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DU SERVICE DE LA RECEPTION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clôturer l'activité du service de la réception.</li> <li>• Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.</li> </ul>
<p><b>Les « plus » de la formation : Modules complémentaires en lien avec l'activité et favorisant la polyvalence</b></p>	<p>Le langage touristique en anglais/les bases de la remise en état d'une chambre/la lingerie/les bases du service en salle et service du petit déjeuner/la réalisation de plats simples/la connaissance de la gastronomie régionale, la gestion du stress.</p>

La session de validation se déroule en fin de formation. Lors de l'épreuve de synthèse, Le jury évalue le candidat à la suite d'une mise en situation professionnelle, d'un entretien technique et de questionnements à partir du dossier professionnel.

### Prérequis :

Niveau 4 souhaité ou expérience probante en qualité d'agent d'accueil. Niveau requis en anglais : niveau A2 du référentiel européen CECRL soit un niveau d'utilisation élémentaire de la langue.

**Public :** Candidat en contrat d'apprentissage et /ou professionnalisation.

**Sélection :** La sélection se fait sur dossier de candidature, un test écrit et oral en anglais et un entretien individuel.

### Dates et lieu de formation

Session du Janvier 2021 à l'octobre 2021

Nombre d'heures en centre : 308 h sur 8 mois de contrat.

**Lieu de formation :** Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan

### Accès à la formation et coût :

Possibilité de financement en CIF ou contrat en alternance par un OPCO (Nous contacter) – Financement individuel (tarif nous consulter).

Contact : Christelle MARCHIONI – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan 09.52.27.34.71

[Christelle.m@academiex.com](mailto:Christelle.m@academiex.com)