GESTION
MANAGEMENT
HOTEL&CO

LE PROGRAMME DE LA FORMATION EN APPRENTISSAGE « RECEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR



43, Rue Carnot
74 000 Annecy
Contact : 07 82 31 09 41
contact@gmh-formations.com

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION* :

« RECEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR »

***Certification délivrée par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion**

Titre professionnel de niveau 4 (nouvelle classification européenne) soit un niveau BAC

Inscrit au RNCP (N°RNCP38870)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Être capable d'exercer le métier de Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air, dont le rôle est d'accueillir les clients au service de la réception d'un établissement touristique. Au quotidien, il identifie, informe et conseille les clients. Il propose une offre adaptée tout en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique local. Ses missions consistent également à traiter les réservations de prestations de son établissement hôtelier et d'effectuer les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. Au quotidien, il est amené à utiliser la langue anglaise.

LE PLANNING

- En centre : 406 heures soit 58 jours
- En entreprise : 1687 heures soit 241 jours (sur une base de 35heures avec possibilité d'être sur 39heures)
- Détail du planning (centre/entreprise) : se référer au planning de l'apprentissage

Possibilité d'être en entreprise le week end et jours fériés (en fonction de l'âge du/de la candidat(e) et de la convention collective/des règles applicables)

Possibilité de démarrer dès le mois de janvier 2027 en entreprise. Le planning est aussi modifiable selon les besoins de l'entreprise en accord avec l'alternant(e) et le centre de formation.

Le planning de la semaine est déposé sur notre plateforme en ligne au fur et à mesure de la formation. Les modules ne se suivent pas forcement et varient selon la disponibilité des intervenants, des évènements particuliers (salon, visite entreprise ...) et des demandes/besoins des alternant(e).

PRÉREQUIS : NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES DEMANDÉ POUR SUIVRE LA FORMATION

Pas de pré requis obligatoire mais sont recommandés :

- Niveau classe de terminale (ou équivalent) ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (ou équivalent) ou une première expérience en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil.
- Niveau en anglais A2/B1
- Niveau en bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet. Outils de connexion à distance souhaitable.

Nous demandons aux apprentis d'être en tenue professionnelle en centre et sur leur lieu d'apprentissage. Si l'apprenant(e) n'a pas d'ordinateur portable, nous pouvons lui en mettre un à disposition.

MODALITES D'ENCADREMENT

La formation se déroule sous la responsabilité d'un/une formateur/trice référente. Celui-ci/celle-ci sera associé(e) avec des intervenants qualifiés. L'identité et la qualité des membres de l'équipe pédagogique sont portées à la connaissance des apprentis lors de leurs interventions et tracées par des feuilles d'émargement.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours théorique en présentiel dans une salle plénière avec écran et paper board
- Support de cours papier et numérisé
- Simulations sur logiciel hôtelier
- Période en entreprise
- Participation aux salons et forums professionnels
- Travail en autonomie et travail en groupe
- Exemples de cas concrets et étude de cas
- Brainstorming
- Visite entreprise
- Exercices écrits et quizz
- Mises en situation et jeux de rôle

MODULE « INTÉGRATION »

Séquence 1 : se repérer, trouver sa place et se projeter

- Accueil administratif et présentation de l'organisation du centre et des intervenants
- S'approprier les outils informatiques
- S'approprier les objectifs de la formation et les conditions d'examen
- Présentation du secteur HTR et du vocabulaire spécifique
- S'inscrire dans une perspective emploi

Séquence 2 : s'intégrer avec le reste du groupe

- Intégrer son groupe et sa formation
- Election des délégués
- Définition de la charte du groupe

MODULE « ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SÉJOUR DES CLIENTS *»

- **Séquence 1 :** Accueillir, informer et conseiller le client
- **Séquence 2 :** Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- **Séquence 3 :** Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

MODULE « ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE* »

- **Séquence 4 :** Assurer le suivi de l'activité journalière
- **Séquence 5 :** Contribuer au développement commercial
- **Séquence 6 :** Contribuer au suivi de l'e-réputation

***CCP : Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés « certificats de compétences professionnelles »**

MODULE « ANGLAIS »

Séquence 1 : discutions et jeux de rôle

- Vocabulaire hôtelier
- Prise de réservation
- Gestion des réclamations clients en réception
- Répondre aux commentaires clients sur Internet

MODULE « PÉRIODE EN ENTREPRISE »

Période en entreprise : se référer au calendrier transmis

L'immersion en entreprise est très importante. Le choix de l'entreprise et les missions confiées sont essentiels à la réussite du diplôme.

Nous accompagnons chaque apprenti dans la personnalisation de sa candidature lors de la recherche d'apprentissage. Nous nous assurons que les missions correspondent aux objectifs définis en amont et réajustons auprès des maitres d'apprentissage si besoin.

NB : Durant l'apprentissage, la préparation du dossier professionnel est fortement conseillée

MOYENS DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuille d'émargement
- ECF (livret d'évaluation)
- Entretiens individuels avec l'apprenti en milieu de formation
- Réunion avec les délégués et le groupe d'apprentis
- Livret d'apprentissage

« EXAMEN »

Durée totale de l'épreuve : 2h35

- Une partie écrite : 1heure
- Une mise en situation : 35min,
- Un entretien technique : 45min
- Un entretien final : 15 minutes
- Oral devant un jury habilité (composé de 2 jurés professionnels)

Vous pourrez valider un ou deux blocs de compétences. Pour décrocher le titre « Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air », il faudra valider les 2 blocs de compétences concernés. Dans le cas où vous ne validez pas l'ensemble des blocs, une session de rattrapage est prévue.

SUITE ET DEBOUCHES DU PARCOURS

À l'issue de sa formation, le titulaire du titre **« Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air »** peut s'orienter vers un Bac + 2 en hôtellerie, restauration et tourisme.

Les types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

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

PASSERELLES ET EQUIVALENCES

https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38870/#anchor6