

# TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE HOTELLERIE ET HOTELLERIE DE PLEIN AIR RNCP 38870

## Modalité

Présentiel  
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

## Public

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel  
Accessibilité à tout pour tous.

## Prérequis

Maîtrise de l'anglais au niveau A2 du CECRL.

## Formateur

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

## Méthodologie et moyens pédagogiques

Cours théoriques, animations pédagogiques et mise en pratique.

## Durée de la formation

En apprentissage, la durée de la formation est à minima de 25% du temps de travail. En contrat de professionnalisation ou en proA, la durée de la formation est comprise entre 15% et 25% du temps de travail.

## Objectifs

- Accueillir et renseigner les clients ;
- Effectuer les tâches administratives et de réservations ;
- Promouvoir l'établissement ;
- Effectuer la facturation et les encaissements ;
- Connaître et appliquer les règles de sécurité de l'établissement ;
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relative aux aliments et aux personnes conformément à la réglementation en vigueur

## Suivi et évaluation

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise ;
- Validation lors d'une session d'examen final face à un jury ;
- H&C se conforme aux dispositions prévues dans l'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen ;
- Délivrance d'un diplôme du ministère du travail et de l'emploi de niveau 4 ;
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences

## Cout pédagogique

Formation à 100 % prise en charge dans le cadre d'une alternance. Pour tout autre dispositif, rapprochez-vous de votre centre pour étudier les moyens de financement.

## Résultats

2023 : reçus 89% - Satisfaction globale : 82%



Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.  
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

# **Contenu**

## ***I. Assurer les opérations relatives au séjour des clients***

- Établir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelier

## ***II. Assurer la sécurité des personnes et des lieux***

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident

## ***III. 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
- Gérer les encaissements
- Vérifier les indicateurs de performance
- Utiliser les outils de communication
- Appliquer la politique de Yield
- Appliquer la procédure de la gestion de distribution
- Animer les réseaux.

## ***IV. Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles***

- Comprendre, parler et écrire
- Niveau B1 du CECRL

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.  
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

H&C Conseil 6 Place de Regensburg, 63000 Clermont-Ferrand  
Tel : 04 73 93 25 92 - Siret 429 249 949 00133

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes