

Titre : Réceptionniste d'hôtel

Durée et méthodes mobilisées : 6 mois de formation (672 heures théoriques et 266 heures stages en entreprise.

Tarif : Financement par la région IDF (Aire 2) et financement transitions pro.

Publics ciblés : Toute personne souhaitant obtenir son diplôme de réceptionniste.

Nombre de personnes min ou max: max 18 personnes.

Délais d'accès : Entre 1 et 4 mois selon le dispositif de financement.

Lieux et adresses précises : Au centre FAC Hôtel 8 rue Lincoln 75008 Paris et stage en entreprise.

Prochaine session de formation : 9 octobre 2024 au 22 avril 2025

Personne en situation d'handicap : Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous avvertir afin de mettre en œuvre Les adaptations nécessaires. Notre centre n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Objectifs pédagogiques :

➤ **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.

➤ **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.

Prérequis :

- Maîtrise du français écrit et oral
- Entretien de motivation
- Anglais niveau B2

Quels sont les débouchés après un CQP ?

Les CQP sont à visé professionnalisante, elles ne permettent donc pas de poursuite d'étude dans l'enseignement supérieur. Sachant que le CQP est un diplôme de niveau 4, niveau bac, il permet d'accéder à l'enseignement supérieur et intégrer un BTS, puis Licence et enfin Master.

Poursuivre ses études après un BTS MHR

Une fois ses deux années de BTS validées, il est possible de s'orienter vers une **formation complémentaire**. Les formations disponibles après l'obtention d'un BTS MHR servent non seulement à se perfectionner dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, mais également à se spécialiser dans un secteur précis.

F.A.C. Hôtel

Formation Audit Conseil

Licence ou licence professionnelle

Après l'obtention d'un BTS MHR, l'étudiant peut **intégrer une licence universitaire**, généralement accessible directement en deuxième ou troisième année, grâce à ses connaissances de BTS. Les licences sont **plus théoriques que les licences professionnelles**, qui sont aussi des formations universitaires. Leur particularité est qu'elles sont bien plus professionnalisantes.

Les licences professionnelles peuvent se suivre dans une université ou plus fréquemment dans des Instituts Universitaires de Technologie (IUT).

Celles-ci permettent effectivement de se spécialiser dans un domaine très précis et de former les étudiants en alternance, en l'espace d'un an. En outre, suivre une licence pro permet de parfaire ses compétences et de préciser son projet professionnel.

	<u>Programme/déroulé pédagogique :</u>
	<u>L'environnement hôtelier</u> a. Connaissances de l'environnement professionnel hôtelier : homologation, la culture d'entreprise, les valeurs de la profession* b. L'organigramme d'un hôtel et vos responsabilités c. Sensibilisation au développement durable
	<u>Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients</u> a. L'accueil en réception- suivi durant le séjour- opération de conciergerie- accueil téléphonique- relations avec les autres services b. La culture du Service Client : c. Fidéliser le client – L'impact du client mystère- l'accueil efficace de la clientèle internationale- d. Gérer les réclamations et les situations difficiles e. Les relations inter- services et avec la hiérarchie
	<u>Module 3 – Assurer les opérations relatives aux réservations, arrivées, et départs en F et en GB</u> a. Traitement des réservations individuelles, et groupes b. Traitement des départs individuels et groupes c. Pratique du logiciel de réception d. Relations avec les fournisseurs traitant avec la réception e. Collaboration avec les agences f. Les débiteurs*

Modalités de l'accompagnement humain :

Mise à disposition immédiate d'une assistance de la part du formateur

Modalité des méthodes pédagogiques :

Jeux de rôles, mises en situation, technologies appliquées, études de cas, supports pédagogiques remis au stagiaire, vidéo projecteur, ordinateur avec connexion internet, pratique sur plateau techniques

Les modalités d'évaluation continue en cours de formation :

Test écrit (QUIZZ/QCM) d'évaluation continue des connaissances

Les modalités d'évaluation finale réalisée par un jury :

Test oral mise en situation professionnel auprès d'un jury

Test écrit final fournis de la part du certificateur

Test d'évaluation en anglais

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation ; Questionnaire de satisfaction

Modalité d'accès en formation à l'issue de la certification d'un bloc :

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de réceptionniste d'hôtel.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP - Assurer les opérations relatives au séjour des clients= module 1

CCP - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier = module 2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

Modalité de passerelle :

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur.