

# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

## MÉTIERS VISÉS

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste en résidence
- Réceptionniste tournant.e
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air
- Réceptionniste en village vacances et hôtel-club
- Night audit
- Employé.e de réception
- Employé.e de réservation
- Agent.e de réservation

## PUBLIC VISÉ

- Personne ayant une expérience professionnelle ou ayant validé son projet professionnel avec un CEP.

## PRÉREQUIS

- Avoir validé un projet (stage ou emploi) dans le secteur professionnel ciblé par cette formation.
- Avoir des connaissances de base en anglais.

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Réceptionniste.

## À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients.
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.
- Se présenter et obtenir le titre professionnel de réceptionniste en hôtellerie.

## Méthode pédagogique

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et des stages en entreprise.
- Accompagnement individualisé.
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acsea Formation).



## LIEU DE FORMATION

- Acsea Formation  
10 rue de la Cotonnière  
14000 CAEN

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Voir le calendrier sur le site internet.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelle tout au long de la formation.
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique.
- Titre Professionnel Réceptionniste en hôtellerie RNCP 34157, niveau 4 : <https://lc.cx/iHLu83>
- Pour les personnes ayant suivi la formation dans sa totalité et validé les épreuves finales correspondantes :
  - Attestation HyA,
  - Certificat SST,
  - Attestation TOEIC,
  - Attestation de compétences numériques et badge numérique,
  - Badge compétences comportementales.

## TARIF ET FINANCEMENT

- Formation éligible au CPF (compte personnel de formation).
- Pour les demandeurs d'emploi, le coût de la formation est pris en charge par la Région Normandie.
- Le stagiaire est rémunéré pendant sa formation (Région, France Travail si ARE).
- Tarif : Nous consulter.

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS

### COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

Ce certificat professionnel de niveau 4 permet d'accéder à certaines formations post Bac dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme :

- BTS touristiques ou hôteliers.

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap. Tous les moyens humains et techniques seront mis en place en partenariat avec les prescripteurs et partenaires (Cap Emploi, l'AGEFIPH...) pour compenser le handicap.
- Contactez la référente handicap : [acseaf.handicap@acsea.asso.fr](mailto:acseaf.handicap@acsea.asso.fr)



# RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

## Conditions techniques nécessaires à la FOAD

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet.

## Modalités d'accès à la formation

- Entretien et tests de positionnement.
- Accessible par blocs de compétences.

## Contenu de la formation

La formation comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

→ CCP 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients.

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception.
- Traiter les demandes de réservation de prestation hôtelières.
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ.

→ CCP 2 : Clôturer et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement.

- 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.

### Les compétences complémentaires

- Anglais (passage du TOEIC).
- Espagnol.
- Connaissances de bases en numériques générales et liées au métier.
- Techniques de recherches d'emploi et gestion de l'alternance.
- La communication professionnelle.
- Développement des compétences comportementales.
- Le développement durable.
- La préparation au passage du titre professionnel.
- Le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST).
- Les bonnes pratiques en hygiène alimentaire.

## Durée de la formation

- Durée moyenne en centre : 756 heures - 21 semaines.
- Durée moyenne en entreprise : 315 heures - 9 semaines.