TP - Réceptionniste en hôtellerie

GRETA Midi-Pyrénées Ouest

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP34157FORHTL0026GMP

Ville	Montauban
Lieu de formation	Agence de Montauban
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	556h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Formation professionnalisante permettant de maîtriser l'accueil client, la gestion hôtelière et la relation internationale dans un secteur offrant de nombreuses opportunités d'emploi et d'évolution.

Objectifs

• Accueillir et conseiller les clients au service de la réception
• Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières
• Procéder aux opérations d'arrivée et de départ des clients
• Assurer le suivi administratif du séjour des clients
• Clôturer l'activité journalière et périodique de la réception
• Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
• Participer au suivi de l'e-réputation de l'établissement
• Communiquer en anglais dans un contexte professionnel hôtelier
• Utiliser les logiciels professionnels de gestion hôtelière
• Appliquer les procédures qualité et les standards de l'établissement

Contenu

Certification préparée

Réceptionniste en hôtellerie – RNCP34157

Résultats attendus complémentaires

Obtenir le Titre Professionnel Réceptionniste en hôtellerie et accéder à un emploi qualifié.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Niveau classe de terminale ou équivalent.
Ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d’agent ou d’hôte d’accueil.
Anglais : niveau B1 + du référentiel européen CECRL.

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Assurer les opérations relatives au séjour des clients		RNCP34157BC01
Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier		RNCP34157BC02

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux missions d'accueil, de gestion et de relation client au sein d'un établissement hôtelier tout en développant les compétences administratives et commerciales indispensables au métier.
Enseignements professionnels :
• Accueil physique et téléphonique de la clientèle
• Communication professionnelle en français et en anglais
• Techniques de réception hôtelière
• Gestion des réservations individuelles et groupes
• Procédures d'arrivée et de départ des clients
• Encaissements et facturation
• Logiciels professionnels de gestion hôtelière (PMS)
• Vente de prestations et services complémentaires
• Information touristique et conseil client
• Gestion des réclamations
• Fidélisation de la clientèle
• Clôture journalière et contrôle de caisse
• Distribution hôtelière et plateformes de réservation
• E-réputation et avis clients
• Coordination avec les services de l'établissement
• Qualité de service et satisfaction client
• Prévention des risques professionnels
• Techniques de recherche d'emploi
• Préparation aux épreuves du titre professionnel

Période de stage en entreprise

Durée du stage en semaines : à déterminer selon le statut de l'apprenant
Planification des périodes : Continue / Discontinue
Modalité d'évaluation du stage en entreprise :
• Rapport de stage
• Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP34157BC01 - 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

RNCP34157BC02 - 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 400 heures
- Total enseignement: 400 heures
- En entreprise: 156 heures
- Total: 556 heures

Rythme

- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel avec apports et pratique

Moyens pédagogiques

- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d’un plan de développement de compétences

Modalité d’évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF
- Passage devant un jury

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 4400 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 2 / 5

Modalités d'admission

Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Réceptionniste	G1703

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP34157BC02	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	RNCP1943	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception RNCP1943BC02 — Correspondance totale
RNCP34157BC01	Assurer les opérations relatives au séjour des clients	RNCP1943	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients RNCP1943BC01 — Correspondance totale

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Agence de Montauban – Montauban

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : bus TGM

Restauration et espace repas : Non

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Marie-Thérèse De Oña
Ordonnateur(trice)
0563916450
marie-therese.de-ona@ac-toulouse.fr

Référent handicap

Nathalie Capo Gual
0687775434
nathalie.capogual@mongreta.fr

Informations légales

Rncp : RNCP34157

Date de publication : 30-08-2019 00:00

Date d'échéance de la certification : 02-08-2024 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34157

Formacode : 42788

Rome : G1703

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 7 septembre 2026 au 6 janvier 2027		Inscription clôturée

Tout savoir sur GRETA Midi-Pyrénées Ouest

Eduform