

RECEPTIONNISTE HOTELLERIE et hôtellerie de plein air

TITRE PROFESSIONNEL R.E.H

Niveau IV
code RNCP 38870



Le métier

Ce métier consiste à accueillir, informer et accompagner les clients tout au long de leur séjour. Il ou elle gère les réservations, effectue les opérations liées à l'arrivée et au départ, traite les demandes et veille à la satisfaction des clients, tout en assurant la promotion des services de l'établissement.

Métiers accessibles:

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air (campings, villages vacances...)
- Agent de réservation
- Chargé d'accueil hôtelier ou touristique

Tarifs

Entre 10€ et 25€/heure pouvant être pris en charge [OPCO, CPF, AIF, ...]

Public

Formation accessible aux débutants, motivés par les métiers de l'hôtellerie.

Formation adaptée aux personnes en situation de handicap sous conditions.

Objectifs pédagogiques

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients.
- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique.

Objectifs partiels

- Accueillir, informer et conseiller le client.
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client.
- Assurer le suivi de l'activité journalière.
- Contribuer au développement commercial et au suivi de l'e-réputation.

Durée

400heures de formation sur 12 mois
soit 1jour de formation/semaine environ

Lieu

Sur notre site de formation situé à
l'Abbaye de Belval dans le Ternois.

Poursuite:

- Accès direct à l'emploi dans l'accueil hôtelier et touristique.
- Poursuivre vers un titre professionnel Responsable d'établissement touristique (niveau 5 – Bac+2).
- Évoluer vers des postes de chef de réception, assistant de direction ou responsable hébergement après quelques années d'expérience.



Prérequis:

- Niveau scolaire fin de 3^e avec expérience professionnelle dans le secteur de l'accueil, de la relation client ou du tourisme.
- Maîtrise de l'expression orale et écrite en français.
- Notions d'anglais encouragée.
- Aisance relationnelle, présentation soignée et motivation pour travailler en contact direct avec la clientèle, en horaire décalé.



Démarrage de la formation chaque mois. Modalité en entrée-sortie permanente.



Equipe 3AS:

- Chargés relations entreprises dédiés pour une collaboration tripartite avec l'apprenti et l'entreprise
- Suivis en formation et en entreprise réguliers
- Référents alternants et handicap disponibles pour un accompagnement et un aménagement pour les personnes en situation de handicap
- Aides aux apprentis disponibles (carte HDF, permis...)

Modalités pédagogiques:

- Formation ouverte à distance, essentiellement en présentiel avec alternance de théorie, d'exercices pratiques, de jeux de rôle et de mises en situation
- Travail régulier en mode projets pédagogiques
- Ludopédagogie intégrée au parcours de formation
- Projets citoyens

Evaluations

- Diagnostique en entrant en formation
- formative tout au long de la formation
- Examen blanc, études de cas, Quiz
- Formation certifiante Ministère du Travail
- Rattrapage possible en cas d'absence justifiée

Supports pédagogiques

Supports de présentation, fiches pratiques, outils numériques, cours disponibles sur plateforme en ligne.

