

TITRE PROFESSIONNEL
NIVEAU 4



RÉCEPTIONNITE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

RNCP 38870

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, préparez le TP Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air et maîtrisez l'accueil au service de la réception, la gestion des réservations, le check-in/check-out et le suivi de satisfaction. Répondez aux demandes de renseignements pratiques et touristiques, pilotez l'e-réputation et les outils PMS, en français et en anglais (niveau d'usage visé : B2).

PREREQUIS

- Maîtrise de base de l'ordinateur et des outils bureautiques simples
- Savoir-faire élémentaire en communication orale et écrite
- Bases en anglais

ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier vos besoins. En cas d'inaccessibilité, nous proposons des aménagements ou une orientation vers des solutions adaptées 365 jours

QUALITE ET INDICATEURS DE RESULTATS

- Satisfaction des stagiaires, taux de réussite aux évaluations, accessibilité aux personnes en situation de handicap, taux de retour ou maintien dans l'emploi après formation. Le taux de réussite n'est pas encore établie sur cette formation. Pour les statistiques nationaux de la certification , rendez-vous sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer un accueil professionnel et une relation client de qualité.
- Gérer les réservations et les opérations liées au séjour des clients.
- Assurer le suivi administratif, financier et les opérations de clôture de la réception.
- Contribuer au développement commercial de l'établissement et à la gestion de la distribution en ligne.
- Participer à la qualité de service, à la fidélisation de la clientèle et au suivi de l'e-réputation de l'établissement.

CONTENU DE LA FORMATION

- **CCP1 : 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
- **CCP 2 : 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

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Des actions de formations en présentiel
- Des sessions d'apprentissage en visioconférence
- Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits
- Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré

DURÉE DE LA FORMATION

- 405 heures

TARIF

- Sur demande