

Formation Qualifiante Réceptionniste en Hôtellerie – Niveau IV

PRESENTATION DU METIER

➔ Descriptif

- Le (la) réceptionniste accueille les clients d'un établissement hôtelier y compris anglophones, les informe, les conseille, assure la promotion des prestations proposées par l'établissement (nuitées, restauration...).
- Il informe les clients sur l'environnement touristique, procède aux réservations, participe à la sécurité.
- Il assure les tâches administratives relatives au séjour, saisit les facturations, enregistre les règlements et clôture la journée d'exploitation.
- Selon les consignes il peut réaliser les statistiques analytiques de l'activité de l'établissement.
- La pratique de l'anglais conversationnel et technique est nécessaire. Il exerce ses activités en zone d'accueil, en face à face ou au téléphone.
- Habituellement les horaires de travail sont décalés par roulement. Le travail le soir, le week end et les jours fériés est habituel.
- Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil est réglementé par l'établissement.

➔ Périmètre d'employabilité

- Hôtels, résidences hôtelières, hôtels clubs, hôtellerie de plein air, villages de vacances, résidences sécurisées...

PUBLIC CONCERNE

- ➔ **Tout demandeur d'emploi** inscrit, indemnisé ou non.

PRE-REQUIS

- ➔ **Niveau souhaité** : classe de terminale ou équivalent
- ➔ **Niveau intermédiaire en anglais** : lire et comprendre le sens global de textes courants, écouter des dialogues courts, rapporter des projets simples.
- ➔ **Mobilité**

CONTENU

- ➔ **CCP : assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel y compris en anglais**
 - Accueillir les clients à la réception d'un hôtel en tenant compte, de leurs spécificités.
 - Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières.
 - Procéder aux opérations d'arrivée et départ des clients.
 - Assister les clients dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs.
 - Vendre les produits et services en contribuant au développement de l'activité.
- ➔ **CCP : contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel**

- Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique.
- Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception en utilisant différents médias y compris en anglais.

➔ Synthèse et validation du titre professionnel

DEROULEMENT DE LA FORMATION

- ➔ La formation se déroule à temps plein du 01^{er} octobre 2019 au 29 mai 2020, **882** heures en centre et **245** heures en entreprise.

CONDITIONS D'ADMISSION

- ➔ **Tests** en français, culture générale et anglais
- ➔ **Entretien de motivation** : réalisme du projet professionnel et du projet de formation
- ➔ **Présentation dossier** : CV, lettre de motivation

VALIDATION

- ➔ **Titre Professionnel** Réceptionniste en Hôtellerie sur notre **plateau technique**.

ANPEP FORMATION
AssociatioN pour la Promotion de
l'Education Permanente

Association loi 1901 créée en 1981
ayant pour objet d'agir
pour le développement local
par la voie de l'éducation permanente
et de la formation professionnelle continue

Nos sites :

➤ 301 Avenue Philippe de Girard

84400 APT

☎ 04 90 74 25 47

➤ 26 Bd Paul Pons

84800 ISLE SUR LA SORGUE

☎ 04 90 38 67 64

➤ 2 Av. Pierre Mendes France

84300 CAVAILLON

☎ 04 90 75 74 78

**REUNIONS D'INFORMATIONS
COLLECTIVES ET ENTRETIENS DE
POSITIONNEMENT**

**Judi 12 et
Lundi 23 septembre 2019
à 09h00 (prévoir la journée)**

À L'ANPEP
301 AV PHILIPPE DE GIRARD
84400 APT
☎ 04 90 74 25 47

Email : anpep-formation@wanadoo.fr

<http://anpep.fr>

*Retrouvez toute l'actualité
sur notre page facebook :*
[https://www.facebook.com/
Anpepapt/](https://www.facebook.com/Anpepapt/)



TITRE PROFESSIONNEL
RECEPTIONNISTE
EN
HOTELLERIE

Niveau IV

Formation Qualifiante

N° de déclaration d'activité en Préfecture PACA
93.84.00181.84
en date du 03/11/1982
Ne vaut pas agrément de l'Etat

