



## Titre Professionnel

# Réceptionniste

CFP BAUDIMONT - ARRAS

### • PUBLIC

Demandeurs d'emploi, Salariés.ées en reconversion professionnelle,  
La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

### • PRÉREQUIS

Niveau classe de terminale Bac ou équivalent ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d'agent.e ou d'hôte.esse d'accueil.

En anglais : niveau A2 du référentiel européen CECRL.

En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, les suites bureautiques dont Word, une messagerie, internet.

### • MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Maîtriser les savoirs de base

Sur prescription de Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi pour une participation à une réunion d'information collective

Sur entretien et vérification des pré-requis (lecture, écriture, compter)

### • OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Le.la réceptionniste est la première et la dernière personne que les clients.es voient.

A leur arrivée, il.elle accueille les clients.es.

Pendant leur séjour, il.elle les informe sur les sites touristiques à voir, réserve voiture ou place de théâtre, les renseigne sur les horaires...

A leur départ, il.elle enregistre leur règlement.

D'autres missions selon les établissements peuvent lui être confiées. Le.la réceptionniste aura à :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients.es
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

#### Aptitudes professionnelles:

Bonne présentation

Activités avec des périodes d'intense activité

Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients.es est fréquent et défini par l'établissement. La station debout est communément requise.

Travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés.

Horaires de travail sont décalés par roulement, avec ou sans coupure.

### • PERSPECTIVES POST-FORMATION

Réceptionniste en hôtellerie - réceptionniste de nuit - employé.e de réception en établissement hôtelier - réceptionniste tournant.e en établissement hôtelier - réceptionniste en établissement touristique - réceptionniste de village vacances - réceptionniste de camping - night audit.tor - agent.e de réservation en hôtellerie - employé.e de réservation en hôtellerie.

Avec de l'expérience, possibilité d'exercer en tant qu'assistant.e chef.e réception, responsable réservation et premier.ière de réception.

Possibilité de compléter par une formation RET (Responsable d'établissement touristique)



# ORGANISATION DE LA FORMATION

## • MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentation théorique par vidéo projection, un support papier ou numérique  
Echange et mise en situation professionnelle sur plateau  
Application en milieu professionnel via les stages

## • MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur session de validation,

Mise en situation professionnelle, entretien technique et final avec le jury qui est désigné par les Unités départementales (UD) des DREETS. Il est composé de professionnels.les du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Validation totale ou partielle possible par blocs de compétences.

## • NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 10 – maximum 14

## • DURÉE DE LA FORMATION

Formation Continue 620 heures en centre et 245 heures en entreprise

Durée modulable sur 10 mois

## • PROGRAMME

### Module 1 : CONNAISSANCE DU MILIEU HOTELIER 40h

Connaissance de l'environnement professionnel

Connaissance de la culture hôtelière

Connaissance du territoire économique et touristique

Sensibilisation au développement durable, la RSE

Dossier professionnel

### Module 2 – ASSURER LES OPERATIONS RELATIVES A L'ACCUEIL DES CLIENTS.ES ET A LA CONCIERGERIE EN FRANCAIS et EN ANGLAIS 105h

Accueil des clients.es au service de la réception

Conseil des clients.es dns l'organisation de leur séjour

Réalisation des opérations de conciergerie

Accueil de la clientèle en anglais à la réception d'un hôtel

### Module 3 – ASSURER LES OPERATIONS RELATIONS AUX RESERVATIONS, AUX ARRIVEES ET AUX DEPARTS EN FRANCAIS et EN ANGLAIS 280h

Traitement des demandes de réservation individuelles et groupe

Mise en œuvre des opérations d'arrivées des clients.es individuels.les anglophones

Réalisation des opérations de départ

Clôture de la caisse

### Module 4 – CLOTURER L'ACTIVITE ET CONTRIBUER A LA GESTION DE LA DISTRIBUTION EB LIGNE ET AU SUIVI DE L'E-REPUTATION 140h

Clôture de l'activité au service de la réception journalière et mensuelle

Contribution à la gestion de la distribution en ligne

Contribution au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier en français et en anglais

### Module 5 – COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI 55h

Communiquer au service de la réception avec les clients.les, la hiérarchie, les collaborateurs.trices et les partenaires de l'établissement

Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception

La e-réputation

## • FINANCEMENT

### Conditions tarifaires sur demande

Financement dans le cadre de la commande régionale pour les demandeurs d'emploi éligibles

Financements possibles selon les situations Contrat de Professionnalisation, Compte Personnel de Formation (CPF), Contrat de Transition Professionnelle (CTP)

## • ENTREPRISES

Hôtels et résidences de tourisme

Hôtels non classés

Hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière

Hôtellerie de plein air

Résidences hôtelières

Villages vacances

Parcs résidentiels de loisirs

Etablissement d(hébergement para - hôtelier

## • ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Orientation et adaptation pédagogique possible tutorée par la Référente du Point Ecoute Accompagnement

## • TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION

57%

validation totale et  
29 % validation  
partielle

75%

Taux de satisfaction  
(données 2021)

60%

Taux d'insertion  
professionnelle  
à 6 mois

## • VALEUR AJOUTÉE:

Une équipe expérimentée

Un réseau d'entreprises

Plateaux techniques



## COORDONNÉES

CFP BAUDIMONT

17 rue Saint Maurice – CS 40573

62008 ARRAS Cedex

03 21 16 18 00

Contact :

Nadège LECOINTE 03 21 16 18 00

cfpbaudimont.@baudimont.com