

Titre professionnel **Seclin**

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air



MÉTIER VISÉ

Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Il contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie.

BLOC DE COMPÉTENCES

- RNCP38870BC01 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- RNCP38870BC02 - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

OBJECTIFS

Objectifs généraux :

- Valider le titre professionnel de Réceptionniste en Hôtellerie
- Accéder à l'emploi d'agent réception en Hôtellerie

Objectifs pédagogiques :

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



INDICATEURS DE RÉUSSITE

Territoires concernés : SIVU (10 apprenants évalués)

- 95% de satisfaction générale.
- 100% des apprenants estiment que les objectifs fixés lors de la signature du contrat ont été atteints ou partiellement atteints.
- 100% de réussite au titre professionnel pour les candidats présentés.
- 80% des apprenants ont accédé à un emploi ou à une formation à l'issue de leur formation.



PUBLICS ET PRÉREQUIS

Public : 12 stagiaires

Conditions d'accès : personne ayant un niveau classe de terminale 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.

Prérequis :

- Anglais : niveau B1 + du référentiel européen CECL.
- Bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Atelier collectif axé sur des mises en situation professionnelles concrètes.

CALENDRIER

Démarrage prévu le 16 avril 2025
Fin de formation : 7 novembre 2025

Réunions d'information collectives :

- Mercredi 19 mars 2025 - 9h
- Mercredi 2 avril 2025 - 9h

DURÉE

Durée totale (parcours moyen) :

- 595h en centre et 245h en entreprise

Durée hebdomadaire : 31h30/semaine

LIEU(X)

Antenne AFP2i Seclin
80 Rue Roger Bouvry,
59113 - Seclin

TARIF(S) ET FINANCEMENT(S)

Prise en charge dans le cadre du Programme Régional de Formation (PRF)

ACCESSIBILITÉ



Référent handicap :

Guillaume BUCQUET - guillaume.bucquet@afp2i.fr

Possibilité de mise en place d'une prestation d'accompagnement

CONTACTS

Administratif : Sylvie MILLE - sylvie.mille@afp2i.fr

Pédagogiques :

Eric BONNIER :

- eric.bonnier@afp2i.fr - 06 08 78 20 25

Delphine BELLANGER :

- delphine.bellanger@afp2i.fr

AFP2i

Atelier de Formation Personnalisée
et d'Insertion Individualisée

401 445 812 000 35

2 Rue Gustave Eiffel, 62000 ARRAS

Tél : 03 21 51 17 15 - Fax 03 21 51 94 51

afp2i@afp2i.fr

www.afp2i.fr

Dernière mise à jour : 8 avril 2025



CONTENUS

Module 1. Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients et à la conciergerie en français et en anglais :

- Accueil des clients au service de la réception
- Conseil des clients dans l'organisation de leur séjour
- Réalisation des opérations de la conciergerie
- Accueil de la clientèle en anglais à la réception d'un hôtel (3 semaines)

Module 2. Assurer les opérations relatives aux réservations, aux arrivées et aux départs en français et en anglais :

- Traitement des demandes de réservation individuelles et groupe
- Mise en œuvre des opérations d'arrivées des clients individuels anglophones
- Réalisation des opérations de départ
- Clôture de la caisse

Période en entreprise (4 semaines).

Module 3. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation :

- Clôture de l'activité du 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

Période en entreprise (3 semaines).



VALIDATION

Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu pendant les séances de travaux pratiques
- Auto-évaluation et évaluation à travers des Évaluations en Cours de Formation
- Soutenance et oraux blancs (préparation aux examens)

Certification :

- Titre professionnel – Réceptionniste en hôtellerie

Autres certifications de compétences possibles :

- Aucune

Autre validation à la sortie de la formation :

- Accès à l'emploi ou la formation

DÉBOUCHÉS POSSIBLES

Type d'emploi :

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste en résidence
- Réceptionniste tournant
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air
- Réceptionniste en village vacances et hôtel-club
- Night audit
- Concierge d'entreprise
- Employé de réception
- Employé de réservation
- Agent de réservation

Passerelles : BTS Management en hôtellerie-restauration, Option A Mercatique et gestion hôtelière

CODE ROME : G1703 - Réception en hôtellerie



INSCRIPTION

Adresse mail : inscription@afp2i.fr

Fiche inscription : <https://www.afp2i.fr/page-503/inscription>