



IFACOM
FORMATION & CFA
DÉVELOPPEUR DE COMPÉTENCES



Pointe à Pitre

60-70 Centre Saint John Perse Quai F. de Lesseps
97110 POINTE A PITRE
Tél. : 05 90 93 06 30



Saint Martin

78-81 Howell Center - Marigot
97150 SAINT MARTIN
Tél. : 05 90 87 30 88

Réceptionniste en hôtellerie

PROGRAMME DE FORMATION EN ALTERNANCE ET APPRENTISSAGE



**Titre professionnel du
Ministère Chargé de
l'Emploi - Niveau 4**

(Arrêté création du 06/08/2004
modifié par l'arrêté du 08/04/2019
paru au JO modificatif du
03/05/2019- code NSF 334t)

462 Heures

code RNCP 34157

V1.0 - 25/02/2023



DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : contact_ifacom@orange.fr
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30
Centre de Saint Martin : 78-81 Centre Howell Center – Marigot – 97150 SAINT MARTIN - Tél. : 05.90.87.30.

Réceptionniste en hôtellerie

Le Réceptionniste en hôtellerie effectue les opérations d'arrivée et de départ à la réception, dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement. Il est le garant de l'image de l'établissement.

Il traite les demandes de réservation et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour ainsi que l'administration des dossiers client de leur arrivée jusqu'à l'encaissement et la facturation.

Il contribue à la commercialisation de l'offre de l'établissement et participe à la fidélisation du client.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés, à horaires décalés.

Débouchés : Hôtels, résidences de tourisme, résidences hôtelières, hôtellerie de plein air, villages vacances, résidences seniors et maisons de retraite, bateaux de croisières.

Les types d'emplois accessibles sont Réceptionniste en hôtellerie, en résidence, tournant, en hôtellerie de plein air, en village vacances et hôtels club, night audit, concierge d'entreprise, employé de réception, de réservation, agent de réservation.

Evolution : Un réceptionniste en hôtellerie avec de l'expérience peut évoluer vers le métier de chef de réception ou de directeur d'hébergement. Possibilité de poursuivre sur un BTS hôtellerie-restauration puis sur un TP Responsable d'Établissement Touristique niveau 6.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à faire à acquérir les compétences nécessaires pour présenter le titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie et la qualification professionnelle pour trouver un emploi dans ce secteur.

Compétences visées (2 blocs de compétences)

- ✓ 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

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Certifié de niveau 4 intitulé « Réceptionniste en hôtellerie » enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté du 08/04/2019 paru au JO modificatif du 03/05/2019 - code NSF 334t)

Le titre professionnel est composé de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées. Possibilité d'obtention d'un « certificat de compétences professionnels » dans le cas de l'obtention d'un seul bloc de compétences (validation partielle).

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

PRE-REQUIS :

- 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 ou commercial-e.
- En anglais : niveau B1 du référentiel européen CECRL (intermédiaire).
- En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet.
- Aptitudes professionnelles : sens du contact et de l'accueil, bonne présentation, patience et politesse, rigueur, discrétion, adaptabilité

ORGANISATION ET DUREE

DUREE : 462 Heures de formation sur 12 mois soit 1 journée de formation par semaine, le mercredi, complétée par trois journées de regroupement (mardi, mercredi, jeudis) toutes les 5 semaines.

La formation se déroulera en présentiel. En cas d'empêchement de regroupement au centre (crise sanitaire, intempéries, ...), la formation pourra se dérouler en distanciel.

HORAIRES : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

NOMBRE DE PARTICIPANTS : minimum 12 et maximum 18

RECRUTEMENT SUR DOSSIER, TESTS ET ENTRETIEN APPROFONDI

Faire parvenir à IFACOM :

- Curriculum vitae
- 2 Photos d'identité
- 75 euros de frais d'inscription – *non remboursables*
- Lettre de motivation
- Copie du dernier diplôme

Délais d'accès à la formation :

- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis
- Validation de la candidature sur base du dossier, tests et entretien approfondi
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant
- Signature d'un contrat d'alternance (le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de formation et 3 mois après)

PROGRAMME DE FORMATION

ACCUEIL ET DECOUVERTE

- Présentation des objectifs de formation
- Connaissance du métier

BLOC DE COMPETENCES 1 : 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

BLOC DE COMPETENCES 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

COMPETENCES TRANSVERSES

- Anglais professionnel
- Communication écrite et orale
- Utilisation des outils de gestion hôtelière, de la gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
- Accompagnement et préparation à la certification

EVALUATION ET VALIDATION

- Dossier Professionnel (DP)
- Evaluations continues
- Epreuves finales de validation du titre

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices, études de cas, utilisation des techniques audiovisuelles, mises en situation professionnelle.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

MODALITES D'EVALUATION

Les évaluations seront :

- Formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et des contrôles continus
- Sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.

Les stagiaires doivent également élaborer un dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise (dossier professionnel).

Lors de la session de validation, le jury se prononce au vu de :

- Epreuves finales : Mise en situation professionnelle, Entretien technique, Entretien final
- Dossier professionnel
- Résultats des évaluations en cours de formation

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Le dispositif à mettre en œuvre et son financement dépend de votre statut :

Dispositifs	Statut stagiaire	Financeurs
Contrat d'apprentissage	Jeunes de 16 à 29 ans.	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Contrat de professionnalisation	Jeunes de 16 à 25 ans Demandeur d'emploi de plus de 26 ans Bénéficiaire du RSA, ASS ou AAH Personne ayant été en CUI	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Reconversion ou promotion par alternance (Pro-A) (remplace la période de professionnalisation)	Salarié en CDI Bénéficiaire d'un CUI en CDI	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Compte personnel de formation de projet de transition professionnelle (CPF PTP) (remplace le CIF)	Salarié	Transitions-Pro Guadeloupe

