

Titre Professionnel Réceptionniste

Descriptif

Le réceptionniste d'hôtel conjugue dynamisme, réel sens des contacts humains, bonne présentation, culture générale et connaissance en langues étrangères. Professionnel organisé et efficace, il accueille la clientèle et lui propose des services tout en gérant réservations, facturations et encaissements.

Programme

La formation se compose en 2 modules qualifiants débouchant sur les certificats de compétences professionnelles (CCP)

CCP 1. 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, en contribuant aux objectifs de rentabilité
- procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas
- assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs
- vendre les produits et services d'un hôtel en contribuant au développement de l'activité.

CCP 2. Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel

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

Matières :

- Techniques d'hébergement (y compris en anglais)
 - techniques de vente
 - communication
 - anglais niveau B2
 - Comptabilité
 - Bureautique
 - Environnement professionnel
 - préparation
- Epreuves finales et évaluation

Démarche pédagogique

Privilégiant le monde professionnel et la réalité du terrain, la démarche pédagogique alterne apports de contenus, mise en situation en centre de formation et vécu professionnel.

Cette dynamique de formation, qui constitue le fondement pédagogique de l'INFA, renforcée par l'utilisation de méthodes actives et participatives, favorise l'acquisition rapide des capacités professionnelles attendues.

Conditions d'accès

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi.

Les candidats doivent remplir les conditions suivantes :

- être âgé de 18 ans minimum
- avoir un bon niveau d'anglais
- avoir le niveau BAC ou BEP dans le secteur d'activité.
- Posséder une expérience significative en hôtellerie restauration est un plus

Sélection et inscription

Validation du projet auprès de Pôle Emploi, de la MEF, Mission locale ou CAP emploi.

La sélection s'effectue sur dossier (lettre de motivation et CV), tests (évaluation du niveau d'anglais) et entretien individuel de motivation.

Durée et dates

Durée : 805 heures (560 heures en centre de formation et 245 heures de stage en entreprise)

Dates :

- du 4 novembre 2013 au 9 avril 2014
- du 12 mai 2014 au 17 octobre 2014

Coût et financement

- Demandeurs d'emploi : cycle conventionné par la Région Picardie, avec le soutien financier du Fond Social Européen, aucune participation n'est demandée aux demandeurs d'emploi.

La formation ouvre droit à rémunération pour les stagiaires répondant aux conditions de la législation en vigueur. Renseignements sur simple demande.

- Auditeurs libres : consulter l'INFA

Possibilité de suivre la formation dans le cadre de la VAE.