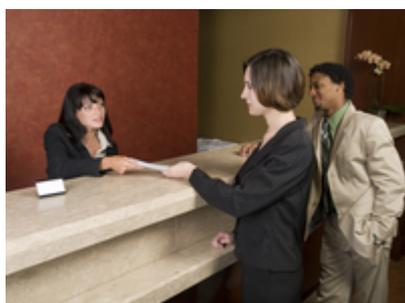


## RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE OPTION ANGLAIS



### PRESENTATION

*Réceptionniste, un métier passionnant aux multiples facettes où sourire et disponibilité sont indispensables.*  
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.

### OBJECTIFS

Pendant la formation le stagiaire se prépare progressivement à :

- \* accueillir et renseigner des clients en réception selon la charte qualité et la politique commerciale de l'enseigne,
- \* analyser et clarifier les besoins des clients procéder aux réservations et ventes,
- \* effectuer les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier, ...) et comptables (facturation, encaissement, ...) des dossiers clients,
- \* participer, superviser et coordonner les activités du personnel de la réception,
- \* effectuer la promotion de l'établissement d'hébergement hôtelier ou touristique (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, yield...).

Il peut exercer dans différents lieux professionnels :

hôtels de toutes tailles, résidences hôtelières, villages de vacances, hôtels clubs, résidences de Tourisme, campings, établissements touristiques et de bien-être, etc. A l'issue de la formation il occupe le poste de : Réceptionniste, Assistant de réception, Employé(e) de réception, Night auditor, Chef de brigade ou de Responsable de réception dans les petites structures.

### PROGRAMME

La formation se compose de 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 - Droit - Bureautique - Environnement professionnel - Préparation Epreuves finales et évaluation.

## ➤ VALIDATION

Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie, de niveau IV, du Ministère de l'Emploi, composé de 2 CCP.

## ➤ DEMARCHE PEDAGOGIQUE

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.

*Cycle réalisé sous **ASSURANCE QUALITE** dans le cadre de la **CERTIFICATION ISO 9001 Version 2008 de l'INFA**.*

## ➤ CONDITIONS D'ACCES

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi.

Les candidats doivent remplir les conditions suivantes : être âgé(e) 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.

## ➤ SELECTION 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.

## ➤ DUREE ET DATES

Durée : **770 heures** (525 heures en centre de formation et 245 heures de stage en entreprise).

Dates : **du 18 mai au 16 octobre 2015**.

## ➤ LIEU

La formation a lieu à l'**INFA Picardie, à Gouvieux (60)**.

## ➤ COÛT ET FINANCEMENT

\* **Demandeurs d'emploi** : cycle conventionné par la Région Picardie, avec le soutien financier du Fonds 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 (nous consulter).

\* **Auditeurs libres** : nous consulter.

Possibilité de suivre la formation dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Nous consulter.

## ➤ RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

INFA PICARDIE

Le Manoir chemin des Aigles  
60270 GOUVIEUX

## ➤ CONTACT

Secrétariat INFA Le Manoir (Gouvieux)

Email : [info@infa-formation.com](mailto:info@infa-formation.com)

Téléphone : 03.44.67.14.14