



## Formation titre professionnel

# « Réceptionniste en hôtellerie »

## Niveau 4 (bac technique)

Code RNCP : 34157 - Code CPF : 311165

Tarif : 7.258 € Net de taxe en présentiel

Calendrier de session : ci-joint.

Contact : (Mr Kok : 06 51 97 40 64).

### PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION :

**\* Les objectifs de la formation : La formation de « Réceptionniste en hôtellerie » vise à former des réceptionnistes en hôtellerie, capables de :**

- 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,
- être en mesure de passer l'examen du titre professionnel du code RNCP n° 34157.

**\* Le public concerné : toute personne souhaitant exercer une activité de réceptionniste en hôtellerie, c'est-à-dire :**

- les salariés en CDI ou CDD,
- les demandeurs d'emploi indemnisés ou non, par « Pôle emploi »,
- les salariés d'entreprise dans le cadre d'un Plan de développement de compétences
- les salariés licenciés dans le cadre d'une Convention de Reconversion (CSP),
- chacun bénéficiant d'un Compte Personnel de Formation (CPF),

*WIN COMPÉTENCE FORMATION S.A.S à capital variable de 10.000 €  
Domicilié au 12 rue Mario Capra, 94400 Vitry Sur Seine - Téléphone : 06.51.97.40.64  
<https://www.wincf.fr>*

*851 259 838 RCS Créteil - Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistré sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*



**\* Les prérequis nécessaires pour la formation :**

- avoir le sens de l'accueil et du contact,
- être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP/BEP) ou bénéficier d'une expérience significative en qualité d'agent/e ou hôte/esse d'accueil,
- savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, Internet,
- en anglais : niveau B1 + référentiel européen CECRL,

**\* Modalités d'accès :**

- Réussir au test de positionnement d'entrée à la formation.
- Expliquer sa motivation et son projet professionnel.

**\* Le contenu pédagogique détaillé de la formation, soit 630 heures à l'organisme de formation et 238 heures de stage en entreprise, le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent à deux blocs de compétences, ainsi appelés :**

→ Le Bloc de compétence n°1 : « Assurer les opérations relatives au séjour des clients » dans laquelle sont abordées les compétences suivantes :

- 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,

→ Le Bloc de compétence n°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 », dans laquelle sont abordées les compétences suivantes :

- 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.

*WIN COMPÉTENCE FORMATION S.A.S à capital variable de 10.000 €  
Domicilié au 12 rue Mario Capra, 94400 Vitry Sur Seine - Téléphone : 06.51.97.40.64  
<https://www.wincf.fr>*

*851 259 838 RCS Créteil - Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistré sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*



**N.B : notre organisme de formation vous prépare dans le même temps à la certification TOEIC (Test of English for International Communication).**

**\* Les modalités de contrôle des connaissances :**

- Des questionnements oraux, auto-évaluations, tests de connaissances, exercices d'applications,
- Des études de cas,
- Des travaux collaboratifs,
- Des Mises en situation,
- Des remédiations, des corrections collectives, corrections individuelles,
- Des Évaluations passées en Cours de Formation.

**\* Les modalités de Certification :**

- Épreuve de validation devant un jury composé de 2 professionnels du métier, habilités par la DRIEETS,
- Rédaction d'écrits professionnels,
- Entretien technique,
- Entretien final.

**\* Méthodes mobilisées :**

- En présence : 861 heures (formation pédagogique et en entreprise) avec ateliers : pour l'élaboration des CV + lettre de motivation, création de compte LinkedIn, recherche d'emploi/stage en entreprise, préparation aux entretiens d'embauche, cours d'anglais professionnel aux métiers de l'hôtellerie (2 heures par semaine), cours de français langues étrangères (2 heures par semaine).

**\* Ressources pour la formation :**

- salle de formation pour une zone d'accueil représentant la zone d'accueil d'un établissement hôtelier comprenant un comptoir d'accueil et un présentoir de documentation,
- un ordinateur pour chaque stagiaire ou une tablette numérique équipé (e) d'un logiciel de tableur relié (e) à une imprimante en réseau,
- brochures, dépliants ou supports d'information représentatifs de l'offre touristique locale,

*WIN COMPÉTENCE FORMATION S.A.S à capital variable de 10.000 €  
Domicilié au 12 rue Mario Capra, 94400 Vitry Sur Seine - Téléphone : 06.51.97.40.64  
<https://www.wincf.fr>*

*851 259 838 RCS Créteil - Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistré sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*



- d'un téléphone permettant d'être en relation à distance avec le téléphone du comptoir d'accueil.

**\* Accessibilité :**

Les personnes qui rencontreraient des difficultés pour cause de situation de handicap, même léger, même provisoire, sont priées de bien vouloir nous consulter au moment de leur inscription, afin de nous permettre d'évaluer ensemble un dispositif d'adaptation de notre formation. Lors de sessions en présentiel, notre salle de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite.

**\* Méthode pédagogique :**

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts métier.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens,
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres,
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique par Microsoft teams,
- Méthode participative prenant en compte les problématiques des participants, alternés avec des apports théoriques et pratiques.

**\* Conditions de réussite :**

- Un travail personnel, important et régulier, effectué au-delà du temps en face à face,
- Savoir résister au stress des cours intensifs.

**Suite de parcours et débouchés : Y a-t-il un avenir pour ce métier ?**

Le champ des possibilités est large, concernant les évolutions possibles pour un réceptionniste. Avec de l'expérience et des diplômes supérieurs, il peut évoluer dans le même secteur, vers le poste de chef de réception, et plus tard directeur d'hébergement. Une option est possible vers les métiers de l'assistance de direction. Il peut aussi changer de secteur et se reconvertir dans les métiers du commerce.

L'accueil des Jeux Olympiques à Paris, en 2024, va générer 60.000 emplois dans l'industrie du tourisme, et en particulier, de l'hôtellerie et de la restauration bénéficieront en premier lieu de l'afflux de visiteurs (touristes, famille olympique, prestataires de l'organisation, etc.) dans le cadre de l'organisation des Jeux, mais aussi des épreuves de test organisées en amont de l'événement.

*WIN COMPÉTENCE FORMATION S.A.S à capital variable de 10.000 €  
Domicilié au 12 rue Mario Capra, 94400 Vitry Sur Seine - Téléphone : 06.51.97.40.64  
<https://www.wincf.fr>*

*851 259 838 RCS Créteil - Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistré sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*



La principale organisation patronale du secteur de l'hôtellerie-restauration est actuellement confrontée à une pénurie de personnel. La plateforme Emplois 2024 répertorie les offres en lien avec les Jeux, et propose 188 offres d'emploi de « Réceptionniste en hôtellerie » en Ile-de-France.

**\* Indicateurs de résultats :**

1<sup>ère</sup> session d'examen : du 23 au 26/10/2023

Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences : oui

Équivalence : non

Passerelles : Peuvent se présenter aux sessions de validation visées à l'article R. 338-8 du code de l'éducation en vue de l'obtention du titre professionnel délivré au nom du ministre chargé de l'emploi :

I. Les candidats inscrits au titre de la formation professionnelle continue aux sessions de validation organisées par les centres définis à l'article R. 338-8 du code de l'éducation, selon les modalités suivantes :

- a) A l'issue d'un parcours de formation continue préparant le candidat à la maîtrise de l'ensemble des compétences nécessaires à l'obtention du titre professionnel « réceptionniste en hôtellerie »
- b) A l'issue d'un contrat d'apprentissage.
- c) A l'issue d'un contrat de professionnalisation.

II. Les candidats souhaitant faire valider les acquis de leur expérience.

**\* Date de mise à jour de cette fiche : 05/07/2023**

*WIN COMPÉTENCE FORMATION S.A.S à capital variable de 10.000 €  
Domicilié au 12 rue Mario Capra, 94400 Vitry Sur Seine - Téléphone : 06.51.97.40.64  
<https://www.wincf.fr>*

*851 259 838 RCS Créteil - Code APE : 8559A – Déclaration d'activité enregistré sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*