

**Formation au titre professionnel**  
**« Réceptionniste hôtellerie et**  
**hôtellerie de plein air »**  
**Niveau 4 (bac technique)**

Code RNCP : 38870 - Code CPF : .....

Tarif : 6.120 € Net de taxe en présentiel

Calendrier de session : ci-joint.

Contact : Mr Kok : 06 51 97 40 64.

Lieu de déroulement de la formation : 177 avenue Georges Clémenceau 92000 Nanterre.

**PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION :**

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

- assurer les opérations relatives au séjour des clients,
- assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique,
- être en mesure de passer l'examen du titre professionnel du code RNCP n° 38870.

**\* 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 « France Travail »,
- 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 enregistrée 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 441 heures à l'organisme de formation, et 175 heures de stage en milieu professionnel, 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, informer et conseiller le client,
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières,
- Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client,

→ Le Bloc de compétence n°2 : « Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique », dans laquelle sont abordées les compétences suivantes :

- Assurer le suivi de l'activité journalière,
- Contribuer au développement commercial,
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

**\* 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 : 616 heures (formation pédagogique et en milieu professionnel) comprenant des 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 (3 heures par semaine), dont 175 heures de formation en milieu professionnel (entreprise).

**\* 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 équipé d'un PMS relié à internet et 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 enregistrée 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,
- un écran géant tactile avec le logiciel gestion hôtelière (PMS) relié à internet et à une imprimante.

**\* 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 examen,
- 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, a généré 60.000 emplois dans l'industrie du tourisme, et en particulier, de l'hôtellerie et de la restauration bénéficiant en premier lieu de

*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 enregistrée sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*

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.

La principale organisation patronale du secteur de l'hôtellerie-restauration est actuellement confrontée à une pénurie de personnel. Le site internet de France Travail répertorie les offres en lien avec le métier, et propose à ce jour 576 offres d'emploi de « Réceptionniste en hôtellerie » en Ile-de-France.

**\* Indicateurs de résultats :**

Période 2023 :

Nombre de stagiaires présents à l'examen : 7

Taux d'obtention des certifications préparées : 78,57%

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 : 14/11/2024**

*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 enregistrée sous le numéro :  
11941003494 auprès de la préfecture de la Région Ile-de-France*