



pôle emploi



Union européenne  
Fonds social européen

**Intitulé de la formation** : Titre professionnel Réceptionniste en Hôtellerie de niveau IV

**Organisme de formation** : VECTEUR

**Forma code** :

**Numéro de l'action** :

### Publics & Prérequis

- Etre demandeur d'emploi inscrit
- Avoir un projet professionnel validé dans le domaine visé par la formation
- Les bénéficiaires doivent être sortis de la formation initiale depuis au moins 12 mois
- Aptitude au travail en équipe
- les horaires de travail s'effectuent par roulement et imposent une présence de soir, de nuit, férié et week-end
- Niveau d'anglais oral B2
- Niveau entrée : V acquis
- Maîtrise du pack office, notamment tableur et traitement de texte
- Etre disponible à plein temps durant toute la formation
- Etre déterminé pour mener la formation jusqu'à son terme et passer la validation

### Objectifs professionnels

Cette action de formation vise à préparer les stagiaires à obtenir le Titre Professionnel Réceptionniste en hôtellerie.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients y compris en anglais au service de la réception. Il (elle) analyse leurs besoins et leur propose les prestations et services de l'établissement. Ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients et contribuent à l'optimisation du chiffre d'affaires.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie travaille seul(e) ou en équipe au service de la réception d'un établissement hôtelier ou d'un établissement para hôtelier, sous la responsabilité d'un hiérarchique (elle) exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à sa disposition et utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il (elle) est en contact permanent avec la clientèle et la hiérarchie.

A l'issue de la formation les stagiaires valident un Titre Professionnel de niveau IV.



Bureau Veritas Certification / 82046 Paris-la-Défense Cedex  
Disponible sur demande

VECTEUR

Siège administratif : CS 82001 59702 MARCQ EN BAROEUL

Tel : 03 20 65 23 32 Courriel : [vecteur.form@wanadoo.fr](mailto:vecteur.form@wanadoo.fr)

Formation continue : 31780177459 Siret : 34928432300038



Auteur	Version	Date d'enregistrement	Modifié le	Nom du document	Page
Vecteur	1	22/03/2017	12/09/2017	Affichette TP réceptionniste de niveau IV	1/4

## Programme

A l'issue de la formation, le stagiaire valide les 2 certificats de compétences du Titre Professionnel réceptionniste en hôtellerie. Ces certificats présentés ci-après, et toutes les compétences du titre sont évalués au cours de l'épreuve de synthèse sur la base de mises en situations professionnelles reconstituées.

### **CCP 1 - Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients**

- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour
- Accueillir les clients au service de la réception
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières
- Vendre les prestations de l'établissement
- Maitriser le logiciel de réservation et main courante

### **CCP 2 – Contrôler et suivre l'activité du service de la réception**

- Clôturer l'activité du service de la réception
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception

### **1 Période d'Application en entreprise obligatoires : 210 heures**

Accompagnement à la recherche de stage selon la procédure VECTEUR

Suivi en entreprise et validation des compétences acquises pour l'exercice des activités

**Bilan intermédiaire** auquel est présent le référent Pôle-Emploi

Module de sensibilisation aux gestes et attitudes respectant le développement durable

Module de formation aux Techniques de Recherche d'Emploi et à l'utilisation des outils multimédia

### **Module de synthèse**

- Capitalisation des acquis de la formation
- Mise en œuvre du Dossier Professionnel
- Préparation à la validation
- Examen blanc

### **Session de validation**

La session d'examen est incluse dans la formation et se déroule selon les modalités imposées par la DIRECCTE.

Les compétences de chaque stagiaire sont évaluées au vu :

D'une mise en situation professionnelle

D'un entretien technique

D'un entretien final et présentation du Dossier professionnel

**Bilan final** avec le référent Pôle-emploi ; remise des documents de fin de formation

### Méthodes et outils pédagogiques

*Professionnels confirmés, nos formateurs et formatrices possèdent les compétences pédagogiques pour former et évaluer les stagiaires en formation.  
Des apports théoriques, des études de cas et des mises en situations professionnelles sont proposés tout au long de l'action de formation.  
Des évaluations continues permettent aux formateurs et formatrices de prendre en compte les progrès de chaque stagiaire et aussi d'adapter les phases d'apprentissage de manière individuelle selon les besoins.  
Un accompagnement à la recherche de stage et aux outils de recherche d'emploi est assuré pendant toute la formation.  
Chaque stagiaire est suivi individuellement durant le stage en entreprise et une rencontre est programmée avec le tuteur.  
Nos installations, ressources matérielles sont adaptées à l'action de formation mise en place.*

### Validation

*Titre professionnel Réceptionniste de niveau IV  
Une Attestation de fin de formation sera fournie aux stagiaires ayant suivi l'ensemble de l'action de formation.*

### Modalités de recrutement

*Réunion d'Information Collective organisée afin de présenter :*

- *L'organisation détaillée de la formation*
- *Le contenu et les méthodes pédagogiques de la formation*
- *Les droits et les devoirs des stagiaires*
- *L'intervention des référents financeurs*

*Les demandeurs intéressés participent aux évaluations (maîtrise des savoirs, connaissances professionnelles, connaissances de l'environnement métier) et sont ensuite reçus en entretien individuel afin d'exprimer leurs motivations.*

*(Apporter un CV actualisé – prévoir la journée pour la présentation, les évaluations et l'entretien individuel)*

*A l'issue des entretiens, les référents de l'action et VECTEUR :*

*Retenu pour la formation*

*Sur liste d'attente*

*Non retenue*

### Renseignements

Centre Administratif-formation : 03.21.13.03.30

### Horaires de la formation

Horaires en centre : 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h00

Horaires en entreprise : 35 heures hebdomadaires selon les horaires de l'entreprise