

Description et Organisation de la formation RECEPTIONNISTE

Professionnel, organisé et efficace, le réceptionniste accueille la clientèle en français ou en anglais, et lui propose des services en gérant réservations, facturations et encaissement. La connaissance d'une seconde langue étrangère (espagnol), des opérations comptables, du suivi informatisé des ventes et des techniques de base en hébergement sont également nécessaires.

Le dispositif pédagogique et la validation par le Titre professionnel du Ministère de l'emploi sont des atouts et permettent de développer des compétences en adéquation avec les besoins locaux et les exigences professionnelles.

La formation repose sur la mise en œuvre des compétences professionnelles en lien avec la pratique des langues étrangères en anglais et en espagnol.

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'assumer son poste en toute autonomie au sein de l'entreprise tant au niveau relationnel que technique.

La formation d'agent d'hôtellerie permet d'acquérir les compétences pour :

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

Programme :

Le titre professionnel repose sur l'obtention des 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) et permet l'obtention du titre complet ou partiel (1, ou 2 CCP)

CCP1 : Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

CCP2 : Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel

MODULES

- *Accueil et développement personnel*

Objectifs :

- Maîtriser et mettre en œuvre les connaissances transversales nécessaires à la sécurisation des personnes. Favoriser le développement personnel

Contenu :

1 - Initiation à l'éducation de la santé dans une démarche de socialisation (14h)

- Apprendre à prendre soin de soi
- Connaître les règles d'hygiène et les conduites à risques: rythmes, alimentation, usage de substances, alcool, addiction, les MST

2 - Prévention et secours civiques de niveau 1 (14h)

- Apprendre les gestes de premiers secours civiques de premier niveau et obtenir le diplôme premiers secours:
 - la protection, l'alerte, prise en charge de la victime (étouffement, saignement, malaise, traumatismes, brûlure, plaie, atteinte des os et articulations, en l'absence de respiration, dans un état d'inconscience)

3 - L'anglais est décliné en application de ces différentes techniques ainsi que dans les mises en situation professionnelles.

- *Assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel y compris en anglais*

Objectifs :

- Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil et des opérations courantes de la réception y compris en anglais et en espagnol

Contenu :

1/ Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités:

2/ Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité :

3/ Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas :

4/ L'anglais et l'espagnol sont déclinés en application de ces différentes techniques ainsi que dans les mises en situation professionnelles

5/Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs

6/ Vendre les produits et services d'un l'hôtel en contribuant au développement de l'activité:

7/ L'anglais est décliné en application de ces différentes techniques ainsi que dans les mises en situation professionnelles

- *Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel*

Objectifs :

- Maîtriser les opérations de clôture, de gestion des informations et de validation comptable et analytique y compris en anglais et en espagnol

Contenu :

1/ Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique :

2/ Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais :

- *Maîtriser l'environnement de l'entreprise et la communication*

Objectifs :

Maîtriser les outils d'information et de communication de l'environnement hôtelier et touristique

Contenu :

1/ Communication

2/ Législation

3/ Marketing

4/ Environnement touristique

- *Environnement social et professionnel- Education à la santé et à la citoyenneté*

Education à la santé :

Objectifs :

- Appréhender les différents aspects du cadre de vie des personnes :
 - hygiène
 - alimentation
 - médicaments
 - conduites addictives

Contenu : Brainstorming sur les expériences personnelles en collectif ou en individuel, repérage des conduites à modifier

Contrat moral avec les personnes sur la mise en place des modifications.

Citoyenneté :

Outre un statut juridique et des rôles sociaux, la citoyenneté se définit aussi par des valeurs que nous abordons fréquemment dans nos contenus de formation.

On peut en évoquer au moins trois, traditionnellement rattachées à la citoyenneté :

La civilité : il s'agit d'une attitude de respect, à la fois à l'égard des autres , mais aussi à l'égard des bâtiments et lieux de l'espace public. C'est une reconnaissance mutuelle et tolérante des individus entre eux, au nom du respect de la dignité de la personne humaine, qui permet une plus grande harmonie dans la société.

Le civisme : il consiste, à titre individuel, à respecter et à faire respecter les lois et les règles en vigueur, mais aussi à avoir conscience de ses devoirs envers la société. De façon plus générale, le civisme est lié à un comportement actif du citoyen dans la vie quotidienne et publique. C'est agir pour que l'intérêt général l'emporte sur les intérêts particuliers.

La solidarité : elle est importante, en effet, dès lors que les citoyens, dans une conception classique, ne sont pas de simples individus juxtaposés, mais un ensemble d'hommes et de femmes attachés à un projet commun. Elle correspond à une attitude d'ouverture aux autres qui illustre le principe républicain de fraternité.

Il est important de travailler ces thématiques pour que nos apprenants réfléchissent à ces notions et s'insèrent plus « citoyennement » en entreprise

- *Valorisation et sécurisation du parcours - validation - plan d'action*

Objectifs :

Valoriser les compétences, élever son niveau de qualification, et obtenir les certifications et /ou le Titre professionnel

Obtenir un contrat de travail dans le secteur professionnel

Contenu :

Valorisation du parcours

- Réaliser le Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle par la méthode de l'explicitation afin de recenser, apprécier les activités réalisées et mettre en valeur les compétences acquises
- Présenter les compétences acquises lors des activités devant un jury de professionnels

Session de validation : épreuves finales de certification partielle ou titre complet

- Bilan : en lien avec le résultat de la certification, les actions nécessaires en cas de non admission.

Plan d'action - positionnement emploi - suivi :

- Portefeuille de compétences : présentation, utilisation de l'outil, capitalisation, parcours personnel et professionnel
- Méthodes, outils, CV, lettre de motivation, recherches, entretiens de recrutement, accompagnement au positionnement emploi

- Plan d'action: définition des actions à l'issue de la formation, Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action, suivi de la contractualisation avec l'entreprise qui recrute

Lieu de formation : La Londe

Date de début : 19/10/2015

Date de fin : 23/03/2016

La formation comprend 735 heures

- Durée centre: 490 heures*
- Durée entreprise: 245 heures*