

Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MFR DU PERIGORD NOIR
Aurélie BESSE
05.53.31.31.90
aurelie.besse@mfr.asso.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

Niveau CAP obtenu ou non; Plusieurs expériences réussies dans le métier de l'hôtellerie restauration ou une PMSMP; Pour tous les âges; Véhicule personnel pour se rendre aux rendez-vous mensuels

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

• Objectifs d'évolution : Le diplôme renforce votre connaissance du métier de réceptionniste en hôtellerie pour l'employeur. Développement du réseau du secteur de l'hôtellerie par des visites d'entreprises et des stages. • Objectifs Pédagogiques : Acquérir les compétences sociales et professionnelles avec le sens de responsabilités que ce poste demande. (Accueil, Gestion des réservations, Procédure de gestion de distribution en ligne). Appréhender l'ensemble des mesures et des techniques de prévention des risques professionnels dans un univers hôtelier. Faire monter en compétences tout(e) salarié(e) ou demandeur d'emploi dans le secteur de l'hébergement et de le (la) préparer à la validation du Titre « Réceptionniste en Hôtellerie ».

Contenu et modalités d'organisation

CCP 1 – Assurer les opérations relatives au séjour des clients Accueillir et conseiller le client au service de la réception Accueillir la clientèle de l'établissement Utiliser les outils de communication Analyser les besoins des clients Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Effectuer les opérations courantes de réservations Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec les service d'étage Appliquer les principes du développement durable Maîtriser les différentes techniques de fidélisation Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Procédure check-in Procédure check-out Gérer les encaissements Procédure de vente de prestations additionnelles CCP 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. Clôturer l'activité journalière et mensuelle Mettre à jour les dossiers clients Contrôler les comptes clients Gérer les comptes débiteurs divers Contrôler et mettre à jour la main courante Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Appliquer la politique du Yield management Mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs Appliquer la procédure de la gestion de distribution Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Animer les réseaux sociaux Procédure de gestion de l'e-réputation Mise à jour des fichiers clients

Commentaires sur la durée hebdomadaire Cette formation s'effectue en majorité à distance. Deux rendez-vous par mois sont imposés par le référent de formation afin d'évaluer la progression du stagiaire suite aux exercices effectués à distance. Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Individualisé

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00200589	du 21/09/2020 au 31/05/2021	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		MON COMPTE FORMATION	FPC
00228160	du 10/05/2021 au 08/10/2021	SALIGNAC EYVIGUES (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		MON COMPTE FORMATION	FPC
00226382	du 01/09/2021 au 03/06/2022	Salignac-Eyvignes (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		MON COMPTE FORMATION	FPC
00259807	du 10/01/2022 au 20/05/2022	SALIGNAC EYVIGUES (24)	MFR DU PERIGORD NOIR		MON COMPTE FORMATION	FPC

00539602

du 01/09/2024 au
31/08/2025

Salignac-
Eyvigues (24)

MFR DU PERIGORD
NOIR

MON
COMPTE
FORMATION

FPC