



La profession

Le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille la clientèle française et internationale d'un établissement hôtelier et vend les prestations hôtelières de l'établissement (nuitées, restauration, organisation de séminaires et tout autre service ou produit).

- Il (elle) informe les clients sur l'environnement touristique de l'établissement, apporte tout renseignement d'ordre pratique (horaires de trains, plans de la ville, adresses d'organismes officiels,...) et fait des réservations diverses (location de voitures, places de théâtre, ...).
- Il (elle) assure les tâches administratives relatives au séjour du client et enregistre ces informations dans le système de suivi d'activité de l'établissement.
- Il (elle) peut assurer la commercialisation des services de l'hôtel auprès d'une clientèle potentielle.
- Par la qualité de son accueil et des services rendus, il (elle) contribue à la fidélisation de la clientèle dans un objectif de rentabilisation de l'établissement.

Situation de travail

En zone d'accueil de l'hôtel, seul ou en équipe, il travaille souvent derrière une « banque » de réception.

La station debout est communément requise. Des périodes d'intense activité, entrecoupées par des périodes plus calmes caractérisent cet emploi et la simultanéité des demandes est pratique courante.

Habituellement, les horaires sont décalés par roulement : le travail le soir et la nuit, en fin de semaine et les jours fériés, sont habituels. Le travail saisonnier est aussi une des conditions de travail possible pour ce poste.

Profil des candidats

- Savoir appliquer strictement des consignes précises et variées
- Savoir exposer et argumenter oralement un sujet
- Aimer les relations humaines, avoir le sens de l'écoute, être patient, calme, tolérant et respecter autrui
- Connaissance de l'outil informatique
- Pratique de l'anglais conversationnel
- La dimension de service est constante dans l'emploi, ce qui nécessite une bonne présentation, de la disponibilité, et de la réactivité
- La position debout prolongée est possible
- Disposer d'une bonne maîtrise verbale (usage important du téléphone)
- Disposer d'une excellente intégrité morale, du sens des responsabilités et de la probité (manipulation d'argent liquide)

Autres accès à la formation

- Formation continue / Plan de Formation de l'entreprise
- Contrat de professionnalisation (Financement OPCA)
- Maintien dans l'emploi pour les Travailleurs Handicapés
- Formation pour les Emplois d'Avenir
- VAE / DIF / CIF - Contrats d'apprentissage



Infos pratiques

Formation dispensée au **CRP de Toulouse**

Formation de 1 505 heures dont 12 semaines de périodes en entreprise, à un rythme de 35 heures par semaine.

Accès sur décision CDAPH (Centre de Rééducation Professionnelle)

Rémunération assurée par l'ASP et calculée de manière individuelle selon le passé professionnel de chacun

Afin que la formation qualifiante puisse être suivie avec succès, **il est conseillé que le stagiaire suive une remise à niveau** au CRP (voir fiches dispositif préparatoire)

Pédagogie

Basée sur l'individualisation des rythmes d'apprentissage, les méthodes pédagogiques retenues ont pour objectif de mettre le stagiaire en situation professionnelle afin de lui permettre :

- D'acquérir progressivement la maîtrise des techniques
- De développer son autonomie (organisation du poste de travail, planification, gestion des priorités,...)

De nombreuses séquences de formation sont réalisées en groupe ou sous groupe (simulations de réservation, appels téléphoniques, encaissements, techniques de recherche d'emploi)

Programme

La formation se découpe en trois activités-types, elles-mêmes découpées en compétences :

MODULE 1 : Assurer les opérations de la réception des clients d'un hôtel y compris en anglais.

MODULE 2 : Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel.

Modules spécifiques abordés au CRIC

MODULE OPERA : Le logiciel « OPERA PMS » est le logiciel hôtelier numéro 1 mondial. Conçu pour prendre en charge les hôtels et les chaînes de toutes tailles, la solution OPERA PMS rassemble tous les outils dont un réceptionniste a besoin pour mener à bien ses tâches quotidiennes : la gestion des réservations en passant par l'enregistrement des arrivées et des départs, l'attribution des chambres, la gestion du stock de chambres et la satisfaction des besoins des clients présents.

MODULE ANGLAIS USUEL : Il permet d'accueillir les appels entrants et de prendre les messages simples, de s'identifier et d'obtenir un correspondant ou de laisser un message compréhensible sur un répondeur. Il permet également d'accueillir, de faire patienter et d'orienter les visiteurs.

Période en entreprise

Deux périodes en entreprise d'une durée totale de 12 semaines réparties tout au long de la formation permettent au stagiaire de prendre contact avec le milieu professionnel et de mettre en oeuvre les connaissances acquises en formation.

Placement

La recherche d'emploi s'effectue en collaboration avec l'Espace Ressources Emploi du Centre.

Validation

Titre professionnel de niveau IV

Reconnu au niveau national et homologué par le Ministère du Travail

Centre de Rééducation Professionnelle - Toulouse

19, place de la Croix de Pierre - 31300 Toulouse

Tel : 05 62 48 40 00 - Fax : 05 61 42 54 65 - crp@cric.asso.fr

Notre Centre de Rééducation Professionnelle propose un accompagnement pédagogique et un suivi médico-psycho-social afin de donner aux stagiaires les meilleures chances de réussite et de réinsertion professionnelle.