



## TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Réf. : T-APP-08

### NIVEAU 4 • BAC

Codes RNCP : 34157

### MODALITÉS PRATIQUES

#### Accès

- Pré-inscription en ligne sur le portail <https://ypareo.purple-campus.com>
- Validation du projet par un conseiller
- Accompagnement à la mise en relation avec des entreprises

#### Tarif

Formation financée par France Compétences et les OPCO

#### Durée & rythme

420 heures en campus  
1260 heures en entreprise

#### Lieux

BÉZIERS - CARCASSONNE  
MARGUERITES - PERPIGNAN  
TARBES

#### Type de formation

Collective en face-à-face

#### Individualisation

Possibilité : OUI

#### Langue d'enseignement

Français

#### Accessibilité

Accès des publics en situation de handicap et présence d'un Référent Handicap par Campus

Le (la) titulaire du Titre Professionnel Réceptionniste en hôtellerie accueille les clients à la réception. Il (elle) traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise. Il (elle) utilise un logiciel de gestion hôtelière et gère une caisse. En fin de journée, il (elle) contrôle les comptes clients et clôture la journée d'exploitation.

Il (elle) contrôle les flux des clients. Le réceptionniste exerce souvent en station debout. Il (elle) peut travailler le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés et en coupure

### PUBLIC CIBLE

- Jeunes, entre 15 et 29 ans révolus pour un contrat d'apprentissage
- Sans limite d'âge pour un contrat de professionnalisation ou une RQTH

### PRÉ-REQUIS & NIVEAU D'ENTRÉE

- Avoir validé un niveau 3
- Niveau B2 en anglais souhaité

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir et conseiller différentes clientèles en français, en anglais
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
- Utiliser les outils numériques avec aisance (bureautique, logiciels hôteliers)
- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

### APRÈS LA FORMATION

#### LES MÉTIERS POSSIBLES

- Réceptionniste en hôtels, résidences hôtelières, villages de vacances, hôtellerie de plein air, auberges de jeunesse, bateaux de croisières ou résidences séniors

#### POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Management en Hôtellerie Restauration - Option C : Management d'unité d'hébergement
- Assistant Manager Loisirs Hôtellerie Restauration
- BTS Tourisme



## TOURISME

74,03%

d'embauche 6 mois  
après l'obtention  
du diplôme

90,20%

de réussite aux examens  
Filière Tourisme

## CONTACTS

**BÉZIERS** T. 04 67 80 97 09  
beziers@purple-campus.com

**CARCASSONNE** T. 04 68 71 38 76  
carcassonne@purple-campus.com

**MARGUERITTES** T. 04 66 87 97 57  
marguerittes@purple-campus.com

**PERPIGNAN** T. 04 68 56 62 20  
perpignan@purple-campus.com

**TARBES** T. 05 62 93 40 60  
tarbes@purple-campus.com

# TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

## PROGRAMME

### ASSURER LES OPÉRATIONS RELATIVES AU SÉJOUR DES CLIENTS DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

- Connaissance de l'activité hôtelière et typologies de clientèles
- Techniques d'accueil, de communication et de gestion des litiges
- Techniques de réception : réservations, arrivées, facturation, encaissement, départs au moyen du logiciel de gestion hôtelière
- Connaissance du patrimoine de proximité en Occitanie
- Bureautique et usage du numérique

### CLÔTURER L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

- Contrôle des comptes clients et débiteurs
- Clôtures quotidiennes et mensuelles au moyen du logiciel de gestion hôtelière

### GÉRER LA DISTRIBUTION EN LIGNE ET SUIVRE L'E-RÉPUTATION DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

- Connaissance du marché de la distribution en ligne
- Gestion de la distribution en ligne sur les sites des OTA
- Suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelière

## ANGLAIS

- Gérer le séjour d'un client (réservation, accueil, conseil, check-in, check-out)
- Communiquer et suivre l'e-réputation en ligne

## TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE

## ÉQUIPES, MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- **Équipes pédagogiques internes et externes**, expérimentées, qualifiées, formées aux méthodes pédagogiques digitales et dotées sur les enseignements métiers d'une expérience professionnelle en entreprise
- **Face-à-face pédagogique** avec alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation
- **Salles de cours banalisées**, salles informatiques, ateliers d'application, Wifi, logiciels métiers, Environnement Numérique de Travail (ENT)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION & VALIDATION

- Évaluations en cours de formation à l'écrit et à l'oral : mises en situations formatives, QCM, études de cas
- Évaluation ponctuelle finale sous le contrôle de la DREETS



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes : actions de formation, actions permettant de valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage.



FACILITATEUR DE FORMATION



PURPLE-CAMPUS.COM