



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



TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

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

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