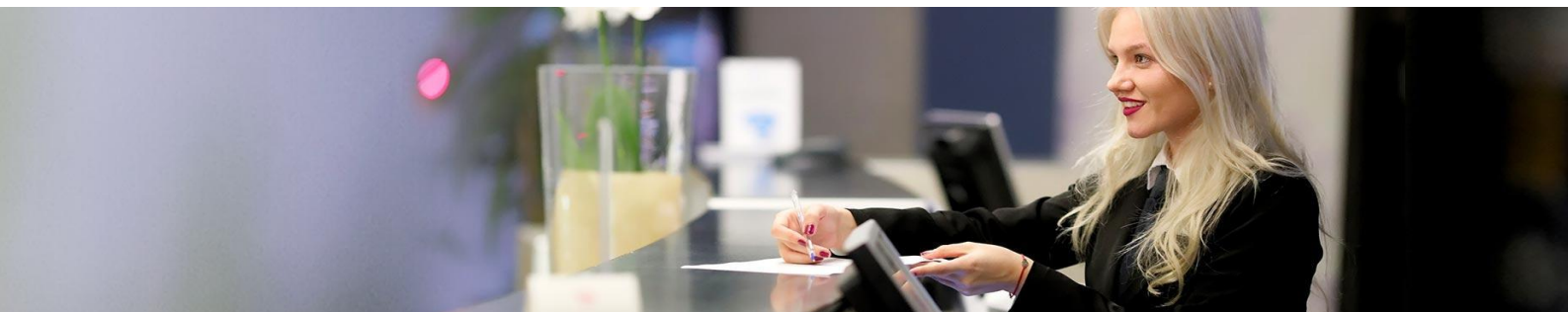




ÉCOLE HOTELIERE  
DU LYONNAIS

## Formation Hôtellerie

# Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie



### Objectifs de la formation

Acquérir les connaissances et les savoir-faire du Titre Professionnel **Réceptionniste en hôtellerie** (niveau 4) en validant 2 blocs de compétences :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

### Le métier et les missions

Nouvelle formation

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
- 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

Le métier s'exerce dans différents types d'établissements : hôtels et résidences de tourisme, villages de vacances, hôtellerie de plein air, bateaux de croisière, ou encore établissements de santé, thalasso et balnéothérapie.

### Modalités et délais d'accès

Entrée possible tous les 2 mois

Accessibilité aux personnes handicapées  
Rencontrez le référent handicap

#### Formation en alternance

Durée : 6 à 24 mois  
Rythme : 1j à l'école / 4j en entreprise

#### Formation professionnelle continue

Durée : 6 à 24 mois  
Rythme : 3j à l'école / 2j en entreprise

Accessible en VAE via un accompagnement individualisé de 20 heures.

## Les pré requis

- Posséder des connaissances de base en anglais et en bureautique (Word et Excel), ainsi que des aptitudes pour la communication orale et écrite professionnelle
- Avoir le sens et le plaisir du relationnel, au service d'une clientèle
- Adhérer aux contraintes horaires du métier (horaires tournants)

## Le contenu

- Environnement économique et professionnel
- Communiquer avec la clientèle anglophone
- Compétences numériques professionnelles
- Hygiène et sécurité
- Technologie hébergement
- Communiquer interne, communication externe
- Accueil et information
- Commercialisation
- Espagnol

### Un suivi complet et adapté à chacun :

**Atelier de remédiation individuelle :**  
renforcement de vos savoirs et savoir-faire

**Bilan en cours de formation :**  
coaching et analyse de vos résultats

**Modalité d'inscription :**  
Entretien individuel et test de positionnement sur rendez-vous

## Les méthodes pédagogiques

- Mise en situation professionnelle sur plateau technique
- Analyse des pratiques professionnelles
- Apports théoriques (Animation en groupe / Activités de recherche, études de cas et projets en sous-groupes)

## Les modalités d'évaluation et de validation

Evaluation continue des connaissances et des savoir-faire :

- mises en situation réelle
- tests de contrôle des connaissances (questionnaires)
- examen blanc
- examen : mise en situation professionnelle sur le plateau technique de l'Ecole hôtelière du Lyonnais, entretien technique et entretien final de motivation)

Validation possible par capitalisation des blocs de compétences : **OUI**

## Les passerelles

Titulaire d'un Titre professionnel **Réceptionniste en hôtellerie**, vous pouvez évoluer en préparant le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) **Assistant d'exploitation spécialisation Hébergement** ou en vous dirigeant vers un **BTS Management en Hôtellerie Restauration** Option C.

## Les équivalences

Autre certification permettant d'accéder à un poste de réceptionniste :

- Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Réceptionniste
- Mention Complémentaire Accueil Réception (niveau Bac + 1)

## Financement

