



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

