

# TITRE PROFESSIONNEL

## Réceptionniste en Hôtellerie

Section Alternance

### LADAPT MARNE Formation

Mise à jour : 30/01/24

Contact : 03 26 86 46 55 - [cfa51@ladapt.net](mailto:cfa51@ladapt.net)

Interlocuteur : Marie-Laure MILLOT - [milot.marielaure@ladapt.net](mailto:milot.marielaure@ladapt.net)

Secrétariat : Line GIREL - [girel.line@ladapt.net](mailto:girel.line@ladapt.net)

## EN PRATIQUE

### OBJECTIFS

- 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

### TARIF

- Variable selon l'OPCO et la durée entre 6500€ et 8550€

### FINANCEMENT

- OPCO
- Plan de développement des compétences
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Congé de transition professionnelle
- Financement individuel

**DUREE** (nombre d'heures indicatif pour un contrat de 7 mois)

- 357h en centre
- 672h en entreprise

### CONDITIONS D'ENTRÉE

#### Prérequis :

- Niveau classe de terminale ou équivalent ou niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil
- En anglais : niveau B1
- En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet

#### Modalités de recrutement :

Information individuelle ou collective, dossier de candidature, évaluation des acquis, entretien individuel de motivation

### PUBLIC CIBLE

Toute personne souhaitant préparer une qualification reconnue et acquérir une expérience professionnelle

### METHODE MOBILISEE

Alternance entre présentiel, formation à distance et périodes en entreprises  
Etudes de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses de pratique professionnelle  
Supports pédagogiques transmis accessibles sur une plateforme de formation à distance : ressources, exercices, quizz et classe en ligne

### MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Positionnement : Entreprise, Individuel

### CHIFFRES CLEFS

CFA Créé en 2023

Les indicateurs de résultats seront mis à votre disposition sur le site de diffusion : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

La validation individuelle des blocs de compétences (CCP) est possible. Chaque CCP validé est réutilisable dans d'autres formations

Le parcours RH prépare au métier de réceptionniste en hôtellerie. C'est un Titre de niveau 4 du RNCP (anciennement niveau IV)

Il bénéficie d'une équivalence de niveau BAC qui permet la suite de parcours dans la branche professionnelle concernée

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : en cours

Taux de poursuite d'études : en cours

Taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement à la suite de la formation dispensée : en cours

Taux d'interruption en cours de formation : en cours

Valeur ajoutée de l'établissement : en cours

### SUITES DE PARCOURS

Taux d'insertion global : en cours

Taux d'insertion dans le métier visé RNCP : en cours

### INTERVENANTS

- Formateurs spécialisés issus du secteur de l'hôtellerie et du tourisme

### ACCES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Accès PMR, Personne à mobilité réduite

En fonction des besoins de la personne, possibilité d'adapter la formation.

Référente Handicap : Stéphanie FAGNERE

### MODALITES D'EVALUATION

Evaluation en cours de formation

Passation du Titre Professionnel en fin de formation :

- Mise en situation professionnelle
- Entretien technique
- Entretien final

Possibilité de certification partielle et de passage du titre par capitalisation de CCP

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences :

[www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)

### RÉFÉRENCES DU TITRE

Référentiel : RH

Code RNCP : 34157

Code ROME : G1703

Nom du certificateur : Ministère du travail

Date de la certification : 30/08/2019

# Programme de formation

Titre professionnel : Réceptionniste en Hôtellerie  
(Titre homologué niveau 4 (IV) du ministère du Travail de l'Emploi et de l'Insertion)

Activités types du titre	Compétences professionnelles évaluées	Modules de formation	Evaluations en cours de formation
<b>Activité type n° 1 / CCP</b> Assurer les opérations relatives au séjour des clients	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	Anglais (apports théoriques, jeux de rôle, visites en anglais)  Techniques de communication et d'accueil Territoire et patrimoine (apports théoriques, mises en situation en individuel ou en sous-groupes) Expressions et culture du Champagne Image de soi	TOEIC Mises en situation professionnelle en anglais (jeux de rôle réceptionniste / clients : accueil clients, prise de réservation, gestion d'un client mécontent)  Mises en situation professionnelle en français (réponse à la demande d'un client sur des aspects touristiques de la ville et de la région)
<b>Activité type n° 2 / CCP</b> Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au-suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	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	Informatique (Word, Excel, Powerpoint)  Anglais Techniques de communication	Saisir un rapport sur Excel  Ecrire un mail en anglais et en français