



Entreprise :

OBJECTIFS
Être capable de :

- Accueillir et renseigner les clients.
- Effectuer les tâches administratives et de réservations
- Promouvoir l'établissement.
- Effectuer la facturation et les encaissements.
- Connaître et appliquer les règles de sécurité de l'établissement.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relative aux aliments et aux personnes conformément à la réglementation en vigueur.

MODALITE DE LA FORMATION
Présentiel.

PUBLIC

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.

PRE-REQUIS

Maîtrise d'une langue étrangère au niveau A2 du CECRL.

LIEU DE LA FORMATION

En centre de formation.

FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

DUREE DE LA FORMATION

Faire un copier/coller de la convention.

METHODOLOGIE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

SUIVI ET EVALUATION

Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.

Validation lors d'une session d'examen final face à un jury. H&C se conforme aux dispositions prévues dans l'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen

Délivrance d'un diplôme du ministère du travail et de l'emploi de niveau IV.

Fait à _____, le _____ / _____ / _____, en autant d'exemplaires que de parties.

Signature et cachet de l'entreprise

Signature de l'alternant

Signature et cachet du centre de formation

Apprenant :

Formation TITRE PROFESSIONNEL
Réceptionniste en Hôtellerie

heures

I - Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Etablir un contact efficace et adapte au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations a la continuité du service client
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelier

II - Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident

III - 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
- Gérer les encaissements
- Vérifier les indicateurs de performance
- Utiliser les outils de communication
- Appliquer la politique de Yield
- Appliquer la procédure de la gestion de distribution
- Animer les réseaux

IX- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles

- Comprendre, parler et écrire
- Niveau B1 du CECRL