imfpa
INSTITUT MARTINIQUAIS DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR ADULTES
Développeur de compétences

RÉCEPTIONNISTE (H/F)

Lieu : **IMFPA Schœlcher**
Niveau diplôme : **Niveau 4 (BAC)**
Durée : **996 h**
Public visé : **Tout public**

Taux de réussite à la certification : 100% • Taux d'insertion après 6 mois : NC • Taux de satisfaction stagiaire : NC
CODE ROME : G1703 • FORMACODE : 42788

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception, traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant la langue anglaise. Il identifie les besoins du client et le conseille, propose une offre adaptée et valorise les prestations de l'établissement hôtelier. Il effectue les opérations d'arrivée et de départ, assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, il contrôle et clôture la caisse. En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception et contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement. Il participe à la fidélisation du client, surveille le-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels. Il exerce cette activité seul ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée.

PRÉREQUIS

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable d'avoir un niveau classe de terminale ou équivalent. Ou bien CAP/BEP/titre professionnel de niveaux 3 ou équivalents avec une expérience significative en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil. Niveau en anglais : niveau A2 du référentiel européen CECRL.

OBJECTIF

- Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients et à la conciergerie en français et en anglais
- Assurer les opérations relatives aux réservations, aux arrivées et aux départs en français et en anglais
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation

PROGRAMME

Module 1 - Assurer les opérations relatives à l'accueil des clients et à la conciergerie en français et en anglais

Accueil des clients au service de la réception • Conseil des clients dans l'organisation de leur séjour réalisation des opérations de la conciergerie • Accueil de la clientèle en anglais à la réception d'un hôtel.

Module 2 - Assurer les opérations relatives aux réservations, aux arrivées et aux départs en français et en anglais

Traitement des demandes de réservation individuelles et groupe • Mise en œuvre des opérations d'arrivées des clients individuels anglophones réalisation des opérations de départ • Clôture de la caisse.

Module 3 - Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation

Clôture de l'activité du service de la réception journalière et mensuelle • Contribution à la gestion de la distribution en ligne • Contribution au suivi de le-réputation de l'établissement hôtelier en français et en anglais.

Modules transverses : Anglais - Bureautique - Techniques de Recherche d'emploi.

MODALITÉS DE LA FORMATION

Présentiel.

imfpa INSTITUT MARTINIQUAIS DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR ADULTES Développeur de compétences
Collectivité Territoriale de Martinique
l'Europe s'engage en Martinique avec le FSE
UNION EUROPÉENNE
Dispositif de formation cofinancé par l'Union Européenne dans le cadre du Fonds social européen

imfpa
INSTITUT MARTINIQUAIS DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR ADULTES
Développeur de compétences

RÉCEPTIONNISTE (H/F)

Lieu : **IMFPA Schœlcher**
Niveau diplôme : **Niveau 4 (BAC)**
Durée : **996 h**
Public visé : **Tout public**

Taux de réussite à la certification : 100% • Taux d'insertion après 6 mois : NC • Taux de satisfaction stagiaire : NC
CODE ROME : G1703 • FORMACODE : 42788

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de méthodes - Formation basée sur la pratique professionnelle. En centre sur les plateaux techniques équipés en matériels et outils professionnels. En entreprise avec des périodes de stage.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis en cours de formation.
- Évaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation).

CERTIFICATION

Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie de niveau 4 (BAC). Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules.

DÉBOUCHÉS

L'emploi s'exerce dans des établissements de type restaurant traditionnel, gastronomique ou à thème, dans des brasseries, chez des traiteurs et dans la restauration mobile comme les bateaux ou les trains.

Emplois accessibles

Réceptionniste en hôtellerie • Réceptionniste en résidence • Réceptionniste tournant • Réceptionniste en hôtellerie de plein air • Réceptionniste en village vacances et hôtels club • Night audit • Concièrge d'entreprise • Agent.e de réservation.

PASSERELLES

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site internet de France Compétences.

ÉQUIVALENCE

CQP Réceptionniste MC Accueil réception • Réceptionniste polyvalent.e en hôtellerie.

SUITES DE PARCOURS

Formation complémentaire : Titre Professionnel Conseiller.ère vendeur.se voyage.

TARIF

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours par un référent-handicap. Nous contacter au 0696 03 92 85.

DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

DATES DE FORMATION

Consulter le site internet imfpa.mq ou contacter le 0596 69 24 24.

Mise à jour le 24/10/22

imfpa INSTITUT MARTINIQUAIS DE FORMATION PROFESSIONNELLE POUR ADULTES Développeur de compétences
Collectivité Territoriale de Martinique
l'Europe s'engage en Martinique avec le FSE
UNION EUROPÉENNE
Dispositif de formation cofinancé par l'Union Européenne dans le cadre du Fonds social européen