

MAJ 16/07/2024



Titre Professionnel Réceptionniste Hôtellerie et Hôtellerie de plein air

[Lien France Compétences](#)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38870/>

CFP BAUDIMONT - ARRAS

CODE RNCP

38870

CERTIFICATEUR

MINISTERE DU
TRAVAIL DU PLEIN
EMPLOI ET DE L'
INSERTION

DATE DE
PUBLICATION DE LA
FICHE

30/08/2019

DATE D'ÉCHÉANCE
DE
L'ENREGISTREMENT

02/08/2024

• PUBLIC

Tout public titulaire d'un diplôme de niveau 3 CAP ou BEP ou équivalent.
demandeurs d'emploi ou en reconversion professionnelle

• PRÉREQUIS

Niveau classe de terminale ou équivalent.

ou CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 ou équivalent avec une expérience significative en qualité d'agent/e ou d'hôte/esse d'accueil.

savoir de base maîtrisé : lire, écrire, compter

En anglais : niveau B1 + du référentiel européen CECL.

En bureautique : savoir utiliser un ordinateur, Word, une messagerie, internet

• MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur réunion d'information, positionnement et entretien du candidat

Délai d'accès : suite à l'instance de concertation avec les prescripteurs

• OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Compétences attestées :

1 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

2. 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



ORGANISATION DE LA FORMATION

• MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

méthodes théoriques et pratiques

mise en situation professionnelle écrite et orale

Jeux de rôle et scénarios

questionnaire, travail de groupes

alternance entre centre et entreprise

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur session de validation : L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de réceptionniste en hôtellerie.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles

(CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP - Assurer les opérations relatives au séjour des clients = module 1 + module 2

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

Validation totale ou partielle : mises en situation professionnelle, questionnaire et entretien technique et final

réalisation d'un dossier professionnel et complétude des évaluations continues

À partir de l'obtention d'un CCP, il est possible de se présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

• DURÉE DE LA FORMATION

560h en centre

245h en entreprise

• 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 l'e-réputation de l'établissement hôtelier en français et en anglais

• TARIFS DE LA FORMATION

Demandeur d'emploi : Conseil Régional, Compte Personnel de Formation, Contrat de sécurisation Professionnelle, CPF de transition professionnelle, Aides individuelles...

Salarié : Compte Personnel de Formation, CPF de transition professionnelle

Une information sur les conditions tarifaires est disponible sur simple demande

• ENTREPRISES

Hôtels et résidences de tourisme

Hôtels

Résidences hôtelières

Hôtellerie de plein air

Villages vacances

Hostels

Résidences seniors et maisons de retraite

Bateaux de croisières fluviales et maritimes

• ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Service handicap et point écoute : Genevieve LEMAITRE
peacfp@baudimont.com

Référent handicap : Isabelle MACHU

• TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION

Nouvelle formation 2024 - 2025

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels	Taux de satisfaction	Taux d'insertion professionnelle à 6 mois
NC	NC	NC

• VALEUR AJOUTÉE:

• Plateau technique

• Équipe expérimentée

• Réseaux d'entreprise

• Passerelle possible

• Accompagnement



COORDONNÉES

CFP BAUDIMONT
17 rue Saint Maurice – CS 40573
62008 ARRAS Cedex
03 21 16 18 00

Contact :

Nadège LECOINTE 03 21 16 18 00
cfpbaudimont.@baudimont.com

