

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
FORMATION TITRE PROFESSIONNEL
RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

(Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles – RNCP).

De Niveau 4
CODE CPF 142765

1). LE METIER

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. Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il 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, le réceptionniste 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. Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste 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, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement. L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

2.) OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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

3). LE PROGRAMME

La formation se compose de 3 modules complété par une période en entreprise

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 **(4 semaines)**.

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 - **(8 semaines)**.

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 **(4 semaines)**.

L'anglais de l'hôtellerie restauration durée **4 semaines**

Période en entreprise (4 semaines).

4.) MODALITES PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable :

- 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 :

Formation entièrement en présentiel.

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Nos formateurs assurent un suivi régulier des stagiaires notamment par des évaluations permettant de recueillir le degré de satisfaction des stagiaires, ainsi que l'appréciation de la mise en pratique de la formation, de mesurer la progression du stagiaire afin d'ajuster le programme si nécessaire.

En fin de formation un questionnaire d'évaluation est demandé aux stagiaires afin qu'ils expriment leurs sentiments sur le parcours de formation en faisant ressortir les points forts du stage et les points faibles du stage.

5.) METHODE PEDAGOGIQUE

- La formation est dispensée par des intervenants professionnels issus du monde de l'entreprise.
 - Individualisation de la formation
-
- Mise à disposition de l'apprenant l'ensemble des ressources et des moyens pédagogiques nécessaires à son parcours de formation et à ses situations d'apprentissage.
Démarches menées selon les besoins du stagiaire.
 - Prise en compte des acquis, des objectifs et du rythme du stagiaire.
 - Alternance d'apports théoriques et pratiques.
 - Jeux de rôle
 - Études de cas de situations professionnelles
 - Formation entièrement en présentiel, petit groupe 4 à 5 personnes maximum
 - Un ordinateur par stagiaire
 - Brochures spécialisées, logiciels professionnels.
 - Évaluations régulières et fréquentes sous forme de tests écrits
 - Évaluation régulières orales
 - Entretiens réguliers avec le responsable pédagogique.

6.) MOYENS TECHNIQUES

- 1 ordinateur par stagiaire, Windows 10 office 2019, accès à internet imprimante et scanner en réseau,
- Écran géant interactif,
- Logiciels professionnels
- Bescherelle 2020
- Hôtellerie et hébergement 2020
- L'anglais de l'hôtellerie 2020
- La rédaction professionnelle 2020
- Les emails professionnels 2020
- La communication dans l'hôtellerie 2020
- Support de cours etc....

7). FORMATEURS

PROFIL DES INTERVENANTS : Formateurs professionnels ayant les compétences techniques, professionnelles, pratiques et théoriques.

- Marie-isabelle KOVCIC formatrice en bureautique communication, secrétariat accueil hôtellerie
- Kévin KOVCIC formateur en réception en hôtellerie.
- Kovcic Alexandra : formatrice en anglais de l'hôtellerie

8.) NATURE DE LA CERTIFICATION VALIDATION

TITRE PROFESSIONNEL RECEPTIONNISTE EN HOTELIERIE

L'ensemble des modules 3 au total permet d'accéder au Titre Professionnel Réceptionniste en hôtellerie de niveau 4

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.

Elles se composent de 4 parties

POUR LA MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Accueillir les clients au service de la réception.
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.
- Vendre les prestations de l'établissement.
- Clôturer l'activité du service de la réception.
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception. Durée 01h45mn

- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. durée 10 mn
- entretien final 20 mn

- Entretien technique avec le jury durée 10 mn
- Entretien final 20 mn

Cet entretien avec le jury permet de délivrer le titre professionnel ou à défaut des certificats de compétences professionnelles.

Pour cet entretien, le jury doit disposer :

- Des résultats à l'épreuve de synthèse
- Du dossier de synthèse de pratique professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier.
- Et pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondants à l'objectif décrit dans le référentiel de certification

NOTRE CENTRE DE FORMATION POSSEDE L'AGREMENT POUR L'ORGANISATION DES SESSIONS D'EXAMEN AU TITRE PROFESSIONNEL, A CE TITRE, LES EPREUVES S'EFFECTUENT SUR LE PLATEAU TECHNIQUE DE NOTRE CENTRE DE FORMATION AU 20 RUE VERDI 06000 NICE.

9). CONDITIONS D'ACCES

PUBLIC :

Cette formation peut accueillir tout public de statut et d'Age différents

- Demandeurs d'emploi
- Salariés
- Jeunes : 18 25 ans
- Salariés, salariés en CIF de transition professionnelle
- Particuliers.
- Personnes handicapés : la formation est proposée en distanciel accès à des ressources pédagogiques en ligne envoi des supports de cours par mail ou courrier postal, individualisation, coaching quotidien, sms, téléphone skype etc....

10). POSSIBILITES DE FINANCEMENT

DEMANDEURS D'EMPLOI

- Dans le cadre de l'AIF (aide individuelle à la formation)
- Dans le cadre du CSP (contrat de sécurisation professionnelle)
- P.P.A.E. (projet personnalisé d'accès à l'emploi)
- Contrat de professionnalisation : il s'agit d'un contrat de travail en alternance (CDD ou CDI ou temporaire qui allie une présence en entreprise et une action de formation.

JEUNES DE 18-25 ANS

- En contrat d'apprentissage basé sur le principe de l'alternance, entre une entreprise et une action de formation, le contrat d'apprentissage permet d'acquérir une TP de secrétaire assistante comptable
- En contrat de professionnalisation qui est un contrat de travail en alternance (CDD ou CDI ou travail temporaire qui allie présence en entreprise et action de formation (professionnalisation)

SALARIES

- Dans le cadre du CPF (compte personnel de formation)
- CIF DE TRANSITION PROFESSIONNELLE
- Plan de formation de l'entreprise
- Particuliers (nous consulter)

PERSONNES HANDICAPEES

- Dans le cadre du CPF (compte personnel de formation)
- CIF DE TRANSITION PROFESSIONNELLE
- Plan de formation de l'entreprise
- Financement par l'AGEFIPH – CAP EMPLOI

11). MODALITES DE RECRUTEMENT ET D'ADMISSION

Formations ouvertes aux salariés, demandeurs d'emploi, aux demandeurs d'emploi en CSP (contrat de sécurisation professionnelle) aux jeunes ou tout autre financement individuel

NIVEAU D'ENTREE :

BEP-CAP DE NIVEAU III

PREREQUIS

Connaissance minimum en bureautique, motivation, sérieux

12). SELECTION ET INSCRIPTION

Entretien individuel avec le stagiaire et la responsable formation

Questionnaires d'évaluation connaissances générales, tests d'orthographe

DELAI D'INSCRIPTION : *nous consulter*

13). INDICATEURS DE PERFORMANCE POUR LA FORMATION VISEE

TAUX DE REUSSITE AUX TITRES PROFESSIONNEL : 100%

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI 90%

TAUX DE PRESENTATION 100%

14). SYNTHESE DES BILANS

Satisfaction des stagiaires par rapport à la qualité de l'intervention

Moyenne des notes SUR / 5

Précision des objectifs annoncés	4.20
Prise en compte des attentes	4.00
Qualité des connaissances apportées	4.00
Efficacité des méthodes pédagogique	4.30
Référence à des situations professionnelles	4.60

satisfaction des stagiaires par rapport à l'utilité professionnelle moyenne des notes/5

Adéquation aux besoins professionnels	4.70
Elargissement des connaissances	4.90
Développement des compétences	4.30
Levier d'amélioration des pratiques	4.80
Motivation à approfondir la formation	4.90

Satisfaction des stagiaires par rapport aux conditions de réalisation EN %

	TRES BON	BON	MOYEN	MAUVAIS
ACCUEIL	99%	1%	0%	0%
CONTENU DE LA FORMATION	95%	3%	2%	0%
FORMATEURS	90%	7%	3%	0%
MATERIEL	91%	5%	4%	0%
ACCOMPAGNEMENT	92%	5%	3%	0%

15). CONDITIONS GENERALES DE VENTE

FRASER FORMATION

RESIDENCE VERDI 20 RUE VERDI 06000 NICE
47916524300029 AGREMENT 93060572506
CONTIDIONS GENERALES DE VENTE

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Par suite de la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

*Documents contractuels A la demande du Client, **FRASER FORMATION** lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage FRASER FORMATION lui en retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial.*

Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la prise de la commande.

Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document signé sur les 2 pages et un chèque d'acompte de 100% sont reçus par nos services. L

Le Service planning de FRASER FORMATION convient avec le Service Formation du Client des lieu, dates et horaires des séances de formation. Al'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client.

PRIX, FACTURATION ET REGLEMENT

Tous nos prix sont indiqués net de taxes le centre n'étant pas assujéti à la TVA.

Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils comprennent les frais de formation.

L'acceptation du centre FRASER FORMATION étant conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la prestation, le centre FRASER FORMATION se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la prestation au client tant que la totalité de la prestation n'aura pas été réglée dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de la société FRASER FORMATION à réception de facture avant le début de la prestation.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, FRASER FORMATION se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

REGLEMENT PAR UN OPCA

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé dont il dépend, il appartient au Client de : - faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande ; -

Indiquer explicitement sur la convention et de joindre à FRASER FORMATION une copie de l'accord de prise en charge ; S'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCA, le solde sera facturé au Client.

Si FRASER FORMATION n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par FRASER FORMATION est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

Des Pénalités de retard En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation à FRASER FORMATION sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, CAPITAL FORMATIONS pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT DE L'ACTION DE FORMATION

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure : - si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à CAPITAL FORMATIONS à titre d'indemnité forfaitaire.

Si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à FRASER FORMATION à titre d'indemnité forfaitaire. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCA.

Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins trois jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par e-mail à l'adresse fraserformation06000@gmail.com La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à FRASER FORMATION en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels de FRASER FORMATION pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

RENONCIATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LE fait, pour FRASER FORMATION de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

OBLIGATION DE NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de FRASER FORMATION ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles.

En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à CAPITAL FORMATIONS à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

LOI APPLICABLE LA LOI FRANÇAISE

Est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre FRASER FORMATION et ses Clients.

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NICE quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de FRASER FORMATION qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

*Election de domicile L'élection de domicile est faite par FRASER FORMATION à son siège social au
20 RUE VERDI 06000 NICE*

15). DUREE ET TARIFS

- Durée 580 H en centre de formation et 140 h en entreprise
- Cout 3500.00€ net de taxes

SESSION 2020

<i>DU 20 JANVIER 2020</i>	<i>AU 24 AOUT 2020</i>
<i>DU 21 SEPTEMBRE 2020</i>	<i>AU 23 AVRIL 2021</i>

DATE-NOUS CONSULTER

Lieux
20 Rue VERDI 06000 NICE
Et
01 RUE PASTEUR 06500 MENTON

Responsable pédagogique

Marie Isabelle Kovcic
20 RUE VERDI 06000 NICE
Mail fraserformation06000@gmail.com
Mobile 06.51.48.48.38
Permanence téléphonique du lundi au vendredi
De 8 H à 17 h

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

FRASER FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

20 RUE VERDI 06000 NICE

TEL 09.51.75.31.61

Relation responsable formation stagiaires

Marie isabelle Kovcic

06.51.48.48.38

MAIL fraserformation06000@gmail.com

Site <https://fraserformation060.wixsite.com/monsie>