

Le Métier

Le (la) réceptionniste est la personne qui accueille les clients qui arrivent dans un hôtel et qui, pendant le séjour de ceux-ci et jusqu'à leur départ, fournit tous les renseignements souhaités.

Il est chargé à l'arrivée des formalités et au départ de la facturation. Il assure le secrétariat de la réception (traitement des appels téléphoniques, courriers, services annexes) et s'occupe de la planification des réservations des chambres et éventuellement des séminaires ou autres prestations de ce type.

Il a un rôle commercial (vente de prestations) et participe à la fidélisation de la clientèle.

L'exercice du métier nécessite l'utilisation de l'Anglais.

Lieux et conditions d'exercice

L'emploi s'exerce au contact de la clientèle, parfois en uniforme et souvent debout.

Il demande un bon équilibre personnel, une excellente présentation et des facilités de communication.

Le travail est en général organisé par roulement, jour et nuit, dimanches et jours fériés compris. L'alternance de périodes d'activité soutenue et d'activité réduite caractérise les postes de jour.

Certains établissements de catégorie supérieure et ayant une capacité importante offrent des postes en «back-office» (activités administratives et logistiques) sans contacts directs avec la clientèle.

Débouchés et évolution

Le réceptionniste peut exercer dans différents types d'hôtels, clientèle d'affaire, d'aéroport, urbains, de charme à la campagne ou de villégiature, ... (3 et 4 étoiles) ou autres établissements d'hébergement (hôtels 1 et 2 étoiles, résidences de tourisme, villages de vacances, etc...).

Dans un établissement important, le réceptionniste peut gravir les échelons de son métier et devenir chef de brigade puis chef de réception.

Par la voie du perfectionnement professionnel, il peut envisager la direction d'un petit établissement.

Qualités requises

- Aptitude au travail en équipe et goût des contacts humains, esprit d'initiative, esprit de responsabilité, autonomie,
- Capacité à faire face à des situations conflictuelles, patience,
- Capacité à gérer des tâches simultanées, les aléas et imprévus,
- Mémoire, mémoire visuelle, capacité d'organisation et d'adaptation,
- Facilité d'expression et de communication, aptitudes relationnelles, discrétion,
- Présentation correspondant aux attentes de la profession, écoute, disponibilité, motivation.

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation est accessible au public reconnu Travailleur Handicapé sur décision de la CDAPH.

Elle est destinée à un public adulte mixte orienté par cette commission.

Les frais de formation sont pris en charge par le régime de prestation sociale de la personne accueillie, et la rémunération est prise en charge par l'ASP, selon la réglementation en vigueur.

Formation- emploi - situation de handicap

Chaque demande peut bénéficier en amont si besoin d'une évaluation médicale par le médecin du centre pour répondre à un questionnaire lié à la possibilité d'engager ce parcours.

Afin d'assurer l'accessibilité du parcours de formation et d'anticiper les adaptations éventuelles, il est possible de contacter la responsable du secteur formation.

Programme de la formation

Formation qualifiante organisée en 2 activités types :

Activité 1 :

Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

- 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.

Activité 2 :

Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

- 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.
- Communiquer au service de la réception avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement.
- Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.

Périodes d'application

- 1 période de découverte et d'observation de 3 jours.
2 périodes en entreprise de 6 semaines :
- l'une à la fin de la première activité qui est effectuée sur la région Nord Pas de Calais,
 - l'autre en fin d'activité 2.

Durée de la formation

14 mois (1680 heures)

Diplôme

Titre professionnel de niveau IV (arrêté du 8 août 2004, JO modificatif du 2 avril 2014) – inscrit au répertoire National des certifications professionnelles et délivré par le Ministère chargé à l'emploi. Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans les arrêtés relatifs aux conditions de délivrance des titres professionnels du ministère chargé de l'emploi.

Autres informations

- Prérequis en anglais : niveau brevet des collèges. Un module de perfectionnement en anglais (150h) est prévu pendant la formation.
- Accompagnement au développement de compétences transverses : la formation est assortie de séquences d'initiation aux techniques de recherche d'emploi.
- Au cours de la formation, l'Espace Ressources Information permet d'avoir une aide à la rédaction de CV, à la consultation des annonces d'emploi, et de répondre aux demandes spécifiques

La formation peut être précédée d'une période de 3 à 6 mois de remise à niveau destinée à permettre aux personnes qui n'ont pas le niveau demandé (niveau 3^o-2^o) de remettre à jour leurs connaissances scolaires. La remise à niveau n'assure pas l'apprentissage de l'anglais.

Vous souhaitez visiter l'établissement : Chargé d'admission au 03 20 10 43 72

**Vous avez besoin d'informations complémentaires au sujet de la formation :
Assistante du Service Formation au 03 20 10 43 91**

Formateur au 03 20 10 43 94

Localisation : urbaine, à 10 mn de la station de métro CHR Oscar Lambret (accès direct en bus possible).
Hébergement et restauration : chambres individuelles dont certaines sont spécifiquement adaptées aux personnes à mobilité réduite, restauration pouvant être adaptée aux besoins individuels (régimes,...).
Activités culturelles, de loisirs : organisées par le conseil de vie sociale, en collaboration avec l'animatrice du Centre.

**Centre Lillois de
Réadaptation Professionnelle**
3 rue du Docteur Charcot
CS 20001 - 59041 LILLE
Tél : 03 20 10 43 60

