



## Réceptionniste en Hôtellerie

**Objectif général :**  
Certification

**Niveau d'entrée :**  
IV - Bac, Bac Pro, BP

**Degré d'exigence :**  
Souhaité

- **Objectifs :**

Le réceptionniste en hôtellerie assure la relation avec la clientèle. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client. Il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.

L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation. Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés.

Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.

Dans ce cadre, à l'issue de la formation, le bénéficiaire doit être capable de :

- ✓ Maîtriser le vocabulaire et les compétences techniques liées à l'accueil, la gestion administrative et commerciale appliquées à l'hôtellerie, pour exercer le métier de réceptionniste dans un établissement hôtelier.
- ✓ Maîtriser le niveau B2 du cadre européen de référence en anglais
- ✓ Valider le Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie
- ✓ Maîtriser les techniques de recherche d'emploi afin d'accéder à un emploi, CDD, CDI dans le secteur.

- **Contenu :**

- ✓ **Module 1 :** Culture professionnelle du secteur
- ✓ **Module 2 :** Accueil et communication professionnelle
- ✓ **Module 3 :** Gestion administrative hôtelière
- ✓ **Module 4 :** Techniques de vente et outils de fidélisation
- ✓ **Module 5 :** Gestion informatique appliquée à l'hôtellerie
- ✓ **Module 6 :** Anglais professionnel
- ✓ **Module 7 :** Santé/ Sécurité/Prévention au travail
- ✓ **Module 8 :** Réussir sa recherche d'emploi et de stage

- **Pré-requis :**

- ✓ Avoir un projet professionnel dans le secteur d'activité
- ✓ Avoir un niveau IV
- ✓ Détenir le niveau B1 du cadre européen de référence en anglais
- ✓ Posséder une expérience professionnelle ou une formation récente dans le domaine
- ✓ Ne pas avoir de contre-indication médicale liée à la station debout prolongée et à la manutention de charges
- ✓ Etre disponible pour travailler en horaires décalés.

**Modalités de recrutement** (plusieurs réponses possibles) :

Sur concours       Sur dossier       Sur entretien       Sur test

**Validation :**

Attestation d'acquis en formation      Validation de la certification : Totale  
 Certification : Titre professionnel Réceptionniste en Hôtellerie (Niveau IV) – Validation partielle possible des CCP

**Niveau de sortie :**

IV - Bac, Bac Pro, BP

**Modalités d'organisation et public :****Parcours de formation :**

Type de positionnement :      Personnalisable :      Type de parcours :  
 Pédagogique      Non      En groupe

**Public visé :**

**SUPPRIMER LES LIBELLES INUTILES** : Demandeur d'emploi

Autre public (préciser) :

**Modalités pédagogiques :**

Cours du jour      Durée : 510 heures : 620 heures en centre de formation 150 heures en entreprise

**Nomenclature :**

Formacode	NSF	ROME	Code CPF
42776 - Hôtellerie	334 – Accueil, hôtellerie, tourisme	G1703 : Réceptionniste en hôtellerie M1601 : Accueil et renseignements G1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie	Sans objet

**Dispositifs/Mesures spécifiques :**

Action de formation collective Pôle Emploi

**Renseignements auprès du Conseiller en Formation Continue (CFC) :**

Site de référence : Greta Centre Est

Téléphone :	Mail :	Adresse :
05 94 35 11 68	gretace@ac-guyane.fr	GRETA CENTRE EST Service Général/Défi – B.P. 10722 Avenue André Aron 97307 Cayenne Cedex

**Calendrier :**

Nous consulter

**GRETA, la formation tout au long de la vie**

**Greta Centre Est**      Avenue André Aron BP17022 - 97307 Cayenne      Tél. : 0594 35 11 68  
**DéFI de Cayenne**      76, Impasse Touloulous - 97300 Cayenne      Tél. : 0594 35 14 10  
**DéFI de St Georges de l'Oyapock**      41, rue Alphonse Gueye – 97313 Saint-Georges de l'Oyapock



[gretace@ac-guyane.fr](mailto:gretace@ac-guyane.fr)  
[defi.gretace@ac-guyane.fr](mailto:defi.gretace@ac-guyane.fr)