



Titre Professionnel

Réceptionniste en hôtellerie

Métier

- ↻ Réceptionniste de nuit
- ↻ Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
- ↻ Réceptionniste tournant en établissement hôtelier
- ↻ Night audit / Night auditor
- ↻ Agent / Agente de réservation en hôtellerie
- ↻ Employé / Employée de réservation en hôtellerie



Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients y compris en anglais au service de la réception. Il (elle) analyse leurs besoins et leur propose les prestations et services de l'établissement. Ses conseils et son argumentation commerciale permettent d'orienter la décision d'achat des clients et contribuent à l'optimisation du chiffre d'affaires. Il (elle) enregistre les réservations et gère les dossiers clients. Il (elle) prépare le séjour des clients en collaboration avec les autres services de l'établissement.

Lors de l'arrivée des clients, il (elle) leur donne accès aux prestations choisies et les renseigne sur le fonctionnement de l'établissement. Durant le séjour, il (elle) les renseigne et les conseille sur l'offre et l'environnement touristique local et les accompagne dans l'organisation de leurs séjours. A partir des relevés d'activité des différents services, il (elle) met à jour régulièrement les comptes clients. Lors du départ des clients, il (elle) remet la facture et procède à l'encaissement. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et veille à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens dans la limite de ses attributions. Avant de clôturer la journée d'exploitation, le (la) réceptionniste en hôtellerie vérifie l'exactitude des données des comptes clients et du journal de caisse.

Le titre **Réceptionniste en hôtellerie** est composé de 2 activités, chacune d'elles faisant référence à un Certificat de Compétence Professionnelle (CCP) :

- Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients. Accueillir les clients au service de la réception.
- Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

Accès au titre
2 voies

Par la formation professionnelle au CFPA

Durée : 32 semaines

Pré-requis : niveau terminale et anglais

Accès à la formation : tests, entretien de confirmation de besoin de formation

A l'issue de la formation : Evaluation des compétences et entretien devant un jury de professionnels

Par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Conditions : Justifier d'une expérience de 3 ans au minimum dans le métier.

Démarche :

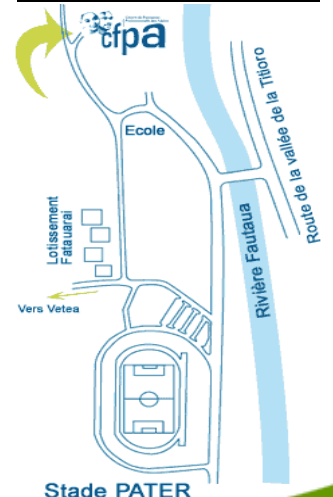
- Faire une demande de VAE auprès du service en charge de l'Emploi.
- Si la demande est acceptée, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement pour préparer votre évaluation.
- Démontrer votre professionnalisme devant un jury de professionnels.

Contexte de travail

Le (la) **réceptionniste en hôtellerie** travaille seul(e) ou en équipe au service de la réception d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Il (elle) exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre outil de communication à distance mis à sa disposition et utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il (elle) est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les services internes de l'établissement et fréquemment avec les prestataires ou partenaires touristiques. Il (elle) utilise régulièrement la langue anglaise pour communiquer avec la clientèle étrangère. La pratique d'une seconde langue étrangère est fréquemment demandée. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est fréquent et défini par l'établissement. La station debout est communément requise.

Où se former ? Où certifier ses compétences ?

Unité de formation de Pirae



Evolution professionnelle

- Premier réceptionniste
- Chef de réception

Titre de Niveau IV

Arrêté N° 470/CM
du 27 avril 2015