

TP RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE ET HOTELLERIE PLEIN AIR



TP – RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR
(RNCP38870) – NIVEAU 4 - BAC

Accueille et accompagne les clients d'un établissement touristique, traite les réservations et gère les opérations d'arrivée/séjour/départ, en français et en anglais, dans le respect des standards qualité.

OBJECTIF DE LA FORMATION

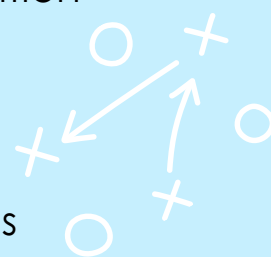
Former des professionnels capables d'assurer le service réception (relation client, réservations, ventes additionnelles, caisse / activité), de contribuer au développement commercial (groupes / séminaires) et au suivi de l'e-réputation, avec usage d'un PMS et de l'anglais au niveau B2.

LES DÉBOUCHÉS

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de camping
- Réceptionniste tournant
- Réceptionniste de nuit
- Premier de réception
- Agent de réservation
- Concierge de location saisonnière

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES

TP Assistant ressources humaines ; TP Assistant commercial ; TP Responsable de petite ou moyenne structure ; TP Négociateur technico-commercial



MODALITÉS D'ACCÈS

Entretien individuel
Test de positionnement

FORMAT
Alternance

DURÉE
10 à
12 mois

AU CŒUR DE VOTRE MÉTIER : LE PROGRAMME

PÔLE 1 : ACCUEIL, VENTE & OPÉRATIONS DE SÉJOUR *Réf. RNCP38870BC01*

Parcours Client Complet

Assurer l'accueil multicanal, gérer les réservations et piloter les étapes de check-in/check-out avec fluidité.

Performance Commerciale

Réaliser les encaissements et développer le chiffre d'affaires par la vente de prestations additionnelles personnalisées.

Coordination & Qualité

Garantir le suivi du séjour par une communication interne efficace et une gestion diplomate des réclamations.

Maîtrise Linguistique & Technique

Utiliser un logiciel de gestion hôtelière (PMS) et communiquer avec aisance en français et en anglais (Niveau B2).

Sécurité & Inclusion

Appliquer les protocoles de sécurité et assurer une prise en charge adaptée aux personnes en situation de handicap.

PÔLE 2 : PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ & DÉVELOPPEMENT *Réf. RNCP38870BC02*

Suivi Opérationnel

Établir les rapports, effectuer les contrôles de caisse et suivre les indicateurs de performance de la réception.

Tourisme d'Affaires

Traiter les demandes spécifiques liées aux groupes et aux séminaires pour maximiser le taux d'occupation.

Rayonnement Numérique

Contribuer au développement commercial et assurer la gestion active de l'e-réputation de l'établissement.

Rigueur & Conformité

Maîtriser les outils bureautiques, respecter les procédures internes et garantir le respect de la réglementation hôtelière.

Exigence Qualité

Veiller au maintien des standards de service élevés pour garantir la satisfaction client sur le long terme.

BAYONNE

07 57 53 54 70