

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# TP RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

GRETA des Yvelines (78)

EEP Florilège / Achères

## OBJECTIFS

Former des **réceptionnistes immédiatement opérationnels** capables d'exercer en **hôtellerie traditionnelle et en hôtellerie de plein air**, en **français** et en **anglais**, sur des fonctions de front office et de back office, conformément au référentiel du Titre Professionnel.

La formation vise

- Développer une posture professionnelle,
- Maîtriser des outils métiers (PMS, facturation, indicateurs d'activité)
- Être capable de contribuer à la satisfaction client, à la performance commerciale et à l'image de l'établissement.

## CONTENU

- CCP 1 – Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- CCP 2 – Contribuer au développement commercial et à l'e-réputation

### Module 1 – Accueil, information, conseil, conciergerie

#### Contenus principaux

- Techniques d'accueil physique, téléphonique et digital
- Posture professionnelle et qualité de service
- Information touristique locale
- Gestion des priorités et des flux clients
- Premiers usages du PMS

### Module 2 – Anglais professionnel – Accueil

#### Objectif

Rendre l'apprenant autonome à l'accueil d'une clientèle internationale.

#### Contenus

- Accueil et prise en charge client en anglais
- Présentation de l'établissement et des services
- Informations pratiques et touristiques
- Vocabulaire spécifique hôtellerie et HPA

### Module 3 – Réservations, arrivées, séjour, départs

#### Contenus

- Réservations individuelles tourisme et affaires
- Utilisation du PMS : planning, facturation, encaissements
- Check-in / check-out
- Vente additionnelle et satisfaction client
- Spécificités hôtellerie de plein air (locatifs, états des lieux)

### Module 4 – Anglais professionnel – Réservations & départs

#### Contenus

- Correspondance professionnelle
- Présentation des tarifs et conditions
- Facturation, paiements et réclamations

### Module 5 – Suivi d'activité, commercial, e-réputation

#### Contenus

- Suivi d'activité journalière
- Débiteurs divers et TVA hôtellerie / HPA
- Indicateurs de performance (TO, PMC, RevPAR)
- Développement commercial (groupes, séminaires)
- Bases du yield management
- Gestion de l'e-réputation

### Module 6 – Anglais professionnel – Commercial & e-réputation

#### Contenus

- Réponses aux avis clients
- Rédaction de mails professionnels (groupes, séminaires)
- Image de marque en anglais

## PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Salarié Contrat de Professionnalisation (CP)
- Salarié en Contrat d'Apprentissage

## DURÉE

De 402 h

## DATES

Date de début : 29 avril 2026

Date de fin : 30 avril 2027

Le délai d'accès à nos formations en apprentissage est compris entre 1 et 6 mois avant le début de la session, selon le calendrier de la formation.

## PRÉ-REQUIS

Sans pré-requis

- Niveau d'anglais A2 CECRL minimum (B1 serait un +)
- Appétence pour les métiers de l'accueil, du service et du tourisme
- Capacité à travailler en horaires décalés (week-ends, jours fériés)

## NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (BAC)

## VALIDATION

- Titre  
Titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation professionnelles conformes au référentiel du TP
- Entretien technique
- > Épreuves devant jury habilité

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

### Où exercer après le CQP ?

**Le réceptionniste formé grâce à ce CQP peut travailler dans :**

- Hôtels, résidences de tourisme, résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air, villages vacances
- Établissements hôteliers mobiles (bateaux, croisières)
- Structure touristique ou de services avec un poste de réception / accueil

### Fonctions accessibles

- Réceptionniste / Employé(e) de réservation /agent de réception
- Réceptionniste de nuit / Night auditor
- Réceptionniste dans un établissement de tourisme

### Évolutions possibles

Avec de l'expérience ou une formation complémentaire :

- Chef de réception
- Responsable hébergement
- Chargé(e) de relation clients / commercialisation
- Responsable e-réputation / community manager pour établissements

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### Rythme hebdomadaire centre

32 heures par semaine

### Alternance

1 semaine en centre / 2 semaines en entreprise

### Nombre de semaines en centre

Environ 12,5 semaines

- Une **certification reconnue** (niveau 4 dans la classification nationale) à forte crédibilité dans le secteur Hôtellerie-Restauration (HCR).
  - Une formation **axée sur le concret** : beaucoup de mises en situation, cas pratiques, simulations d'accueil, traitement de réclamations ou de réservations
  - Un enseignement **bilingue / multiculturel**, avec l'anglais présent dans le référentiel pour l'exercice du métier
  - L'opportunité de **capitaliser chaque bloc de compétences** : la certification est acquise dès que les deux blocs sont validés, ce qui permet de valoriser des acquis partiels.
- Une formation **accessible même sans expérience** : Un pré-requis de Niveau A2 en anglais sera nécessaire
- Une évaluation variée (mise en situation, questions, études de cas) pour rendre l'examen dynamique et représentatif du métier.

## COÛT

Reste à charge de 0€

## FINANCEMENT

- Entreprise et OPCO

## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

## CONTACT

GRETA des Yvelines / EEP

01 39 11 80 20

eep-florilege@greta-yvelines.fr

Assistante de formation Marie Noëlle Fussy

Marie-Noelle.FUSSY@ac-versailles.fr

CFP référent :

06 22 86 86 51

jean-daniel.yadan@ac-versailles.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Agnès BIKORO

contact@greta-yvelines.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un apprenant en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements (matériel et/ou pédagogique) dans le cadre de sa formation.

Les équipes sont sensibilisées et mobilisées à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) pourra être demandée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence.

