



TP RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Formation certifiante gratuite et rémunérée

■ Certification de niveau IV :

- Titre professionnel
"Réceptionniste en hôtellerie"

■ Pré-requis

- Compétence sociales et civique : sociabilité, aptitude au travail en équipe et bonne résistance physique
- Bonnes capacités de communication
- Une expérience significative de l'entreprise dans un métier de contact avec la clientèle

■ Durée

- 35 H hebdomadaires
- 875H en centre (durée moyenne)
- 210 H en entreprise (durée moyenne)

■ Lieu de formation

ISP
12-14, rue Courat 75 020 PARIS
Métro MARAICHERS (ligne 9)

■ Contact

Tel : 01.44.93.25.95
Fax : 01.44.93.25.96
Email : isp.formation@wanadoo.fr

Contenu :

MODULE 1 : ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL : 35 H

- Découverte de l'environnement professionnel
- Hygiène et sécurité
-

MODULE 2 : ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- **Les opérations de la réception des clients, y compris en anglais : 525 H**

- Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités
- - Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité
- - Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas - Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs
- - Commercialiser les produits et services de l'hôtel
- **Les opérations de contrôle des données de l'activité de l'hôtel : 210 H**

- Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel :
Clôturer selon une fréquence périodique l'activité de la réception d'un hôtel, en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique
- - Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel, en utilisant différents médias, y compris en anglais
- L'informatique de gestion Hôtelière
-

■ Plateaux techniques

- Chambre pédagogique, plus une banque d'accueil
- Atelier bureautique et atelier vente – caisse

