



Titre professionnel - Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Greta Metehor Paris — Paris

LIEU : Lycée Public Guillaume Tirel, 75014 Paris

DURÉE TOTALE : 630 heures

FINANCEMENT : CPF

CERTIFICATION : **Certifiante** RNCP 34157

Objectifs de la formation

L'objectif premier de la formation est l'employabilité des candidats par l'obtention du Titre Professionnel Réceptionniste en Hôtellerie ainsi que les certifications complémentaires PIX et SST.

À l'issue de ce parcours, le/la stagiaire sera en mesure d'intégrer un hôtel sur un poste de jour comme de nuit. Il/elle aura acquis des compétences techniques et fonctionnelles ainsi que relationnelles et comportementales.

Il sera capable :

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Le ou la réceptionniste en hôtellerie saura fidéliser une clientèle par ses compétences techniques et son savoir-être, assurer la qualité du séjour client du début à la fin et participer à la commercialisation de l'hôtel, le tout en français et en anglais.

La formation permet également le développement des soft skills fondamentales pour exercer ce métier :

- Écoute active
- Polyvalence
- Gestion du stress

- Sens du service
- Travail en équipe
- Intelligence émotionnelle
- Résolution de problèmes

Reconnaissance des acquis

Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

Activité 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Compétence professionnelle 1 : Accueillir et conseiller le client au service de la réception

- Accueillir la clientèle de l'établissement
- Analyser les besoins des clients
- Détecter les insatisfactions latentes en questionnant le client
- Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local
- Répondre aux demandes d'infos pratiques des clients
- Prendre et transmettre les messages clients et hiérarchie
- Valoriser les prestations de l'établissement
- RSE (responsabilité sociétale des entreprises)

Compétence professionnelle 2 : Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

- Utiliser la fonction réservation du PMS
- Utiliser et mettre à jour le cardex client
- Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières
- Appliquer la tarification différenciée propre à l'hôtel
- Planifier les réservations et l'occupation des chambres
- Gérer les over et les walk in

Compétence professionnelle 3 : Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

- Appliquer la procédure d'arrivée
- Appliquer la procédure de départ
- Contribuer à la fidélisation des clients
- Utiliser la fonction facturation caisse du PMS
- Appliquer les différents moyens de paiement dont débiteurs divers

Activité 2 : Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Compétence professionnelle 4 : Clôturer l'activité journalière et mensuelle

- Mettre à jour et suivre les comptes débiteurs
- Corriger les erreurs d'encaissement ou de facturation
- Clôturer la journée d'exploitation au service de la réception
- Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité de l'hôtel

Compétence professionnelle 5 : Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

- Appliquer la politique de Yield
- Gérer les différents canaux de distribution
- Utiliser les fonctions du Channel Manager

Compétence professionnelle 6 : Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'hôtel

- Appliquer les procédures de la gestion de l'e-réputation
- Animer les réseaux sociaux de l'hôtel

Anglais professionnel :

- Accueillir et renseigner la clientèle en anglais
- Communiquer en langue anglaise dans toutes les situations hôtelières : arrivée, départ, conciergerie, gestion des litiges

Durée de la formation

630 heures

Durée totale ~90 jours*

350 heures

En centre (~50 jours*)

280 heures

En entreprise (~40 jours*)

* Estimation indicative calculée sur la base de 7 heures par jour de formation.

Tarifs & Financement

Tarif : 5 600 € TTC

Contactez-nous si vous avez besoin de conseils pour financer votre formation.

✓ Éligible CPF

Nous contacter pour les solutions de financement

Prochaines sessions

Date début	Date fin	Lieu	Adresse
4 janvier 2027	25 mai 2027	Lycée Public Guillaume Tirel, 75014 Paris	237 Bd Raspail, 75014 Paris, France

Organisme formateur

Greta Metehor Paris

Lycée technologique - École nationale commerce
75017 Paris



Scannez pour accéder à la fiche complète

Voir cette formation en ligne >

PARIS FORMATIONS & COMPÉTENCES