

**VOUS AVEZ LE SENS DU CONTACT,
ET DE LA COMMUNICATION ?**

**VOUS PARLEZ DES
LANGUES ÉTRANGÈRES ?**



FORMEZ VOUS

AU METIER DE

RÉCEPTIONNISTE



**POUR VOUS INSCRIRE, CONTACTEZ
LE CENTRE DE FORMATION L'ATELIER
AU 03.88.65.86.16**

**Vous aimez la convivialité?
Vous avez le sens de la communication et
Souhaitez contribuer au bien-être des clients ?**

Le métier de réceptionniste est peut-être fait pour vous !

"Dans l'hôtellerie, le client est placé au centre des préoccupations.

*Vous êtes l'ambassadeur de l'hôtel et garant de la qualité du séjour que le client passera dans votre établissement.
Votre mission?*

Offrir une qualité d'accueil, une ambiance, une attention, pour rendre le séjour de vos clients, inoubliable."

Notre formation au métier de réceptionniste vous permettra de maîtriser les techniques professionnelles et l'art de recevoir.

Objectifs pédagogiques de la formation

- **Appréhender l'importance de l'accueil**
 - La notion d'accueil dans son sens le plus large
 - La prise en compte des besoins
 - Les attentes et craintes des clients
 - L'anticipation des attentes
- **Gestion des réclamations**
 - La fidélisation et la satisfaction du client
 - Les motifs de réclamation
 - Le traitement de la réclamation
- **Commercialisation du produit hôtelier**
 - La communication professionnelle
 - Les procédures d'arrivée et de départs
 - La prise de réservation
 - Le Yield management
- **Assurer la sécurité des lieux et des personnes**
- **Gérer la facturation et l'encaissement**
 - Gestion de l'ouverture et clôture de caisse

Méthodes Pédagogiques

La formation est totalement **individualisée et personnalisée**

La formation est structurée autour de **différents blocs de compétences** pouvant être **validés séparément et successivement** jusqu'à l'obtention partielle ou intégrale de l'une des certifications de branche.

Un plan de formation individualisé sera coconstruit avec vous, en lien avec votre choix de parcours de qualification.

La durée de formation est variable et ajustée selon vos acquis .



DIPLÔME RECONNU PAR LA PROFESSION

Le titre à finalité professionnelle de l'Industrie Hôtelière est un diplôme officiel de la profession, délivré par la CNPE/IH.

La formation en alternance est évaluée en contrôle continu en entreprise et en centre de formation.

La finalité est l'obtention d'un diplôme professionnel le titre à finalité professionnelle de l'Industrie Hôtelière et l'insertion immédiate dans la vie professionnelle.