

Nouveau

#RECEPTIONNISTE 9.0

FORMATION PROFESSIONNELLE INTENSIVE



4500€

du 22/11/2021 au 25/03/2022



UNE FORMATION INTENSIVE ET INNOVANTE

Une formation pour un Titre Professionnel de Réceptionniste

La formation s'adresse à toute personne souhaitant devenir réceptionniste ou tout collaborateur désirant valider son expérience par le Titre Professionnel de Réceptionniste.

4 mois pour être efficace

De courte durée, notre formation se déroule sur 4 mois, à distance et en présentiel permettant ainsi aux apprenants de rejoindre rapidement leur environnement de travail.

Immersion rapide

Notre formation s'appuie sur une méthode innovante de simulation en temps réel qui projette les apprenants dans la réalité du métier de réceptionniste à l'international dès le premier jour.

Accélérateur de compétences

La formation offre un accompagnement personnalisé - accélérateur de compétences - aux participants en individuel et/ou par groupe de 4 tout au long de la formation afin d'optimiser leur développement personnel.

UNE PEDAGOGIE FLEXIBLE

Une formation à distance et en présentiel

#9 Modules pour le Titre Professionnel de Réceptionniste en Hôtellerie

Flexible & efficace

Développée et adaptée au climat actuel, la formation se déroule essentiellement en visio-conférence, ponctuée de séances en présentiel adaptées aux besoins du groupe.

Accélérateur de compétences

Accompagnement sur mesure des apprenants, individuellement et/ou en groupe, permettant un développement personnel efficace et prospère. Sur rendez-vous et par groupe de 4 participants maximum, les intéressés auront 45 minutes avec un de nos consultants pour discuter de questions préalablement définies.

Le speech pour convaincre

L'art du discours.

Grâce à diverses techniques de communication, les apprenants finaliseront leur parcours avec 8 minutes pour convaincre un jury lors d'une simulation d'embauche.

Gestion d'évènements

Réalisation de cas pratiques en équipe qui seront présentés à un Jury.

Stage en milieu professionnel

Une possibilité de stage sera proposée aux participants en fin de parcours.

MODALITÉS

Durée, date et lieu de la formation

Autun (présentiel & distanciel)
Du 22 novembre au 25 mars 2022
450 heures

Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature.

4500€
Pôle Emploi | Financement personnel | OPCO
Compte emploi formation

Conditions et validité de l'offre

Ouvert à tout public sous réserve des résultats du test de positionnement en anglais et en connaissances techniques ainsi que de l'entretien individuel.
Offre de formation valable sur 2021

Méthodes et moyens pédagogiques

Enseignement magistral | mise en pratique | simulation en temps réel | travaux de groupes | mises en situation | partage d'expériences | stage de 1 mois en fin de formation | intervenants professionnels

Supports et outils utilisés

Documents | jeux de rôles | quizz | simulation | logiciel de réservation | théâtre | techniques de speech ou l'art de la rhétorique

Evaluation

Pendant la formation

Evaluation théorique et pratique permanente grâce aux exercices individuels et la simulation en temps réel
Examen blanc

A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels

Candidature

Un test de positionnement en anglais et connaissances techniques
Un entretien individuel

Prérequis

Niveau Baccalauréat ou compétences équivalentes.
Anglais niveau A2
Etre familier avec les outils informatiques de base

Aptitudes

Sens du travail en équipe, de l'organisation, des relations humaines
Esprit de service

Accessibilité

En ligne, et si présentiel, accès aux personnes en situation de handicap étudié au cas par cas

Validation

Titre professionnel Receptionniste en hôtellerie de niveau 4 , composés 2 ccps :

Assurer les opérations relatives au séjour des clients
Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Secteur d'activités

Hotels/ résidences hôteliers, hôtelleries de plein air, villages vacances, résidences seniors et maisons de retraite, bateaux de croisières, resorts....

Types d'emplois accessibles

Réceptionniste
Employé de réception
Night auditor
Hôtesse ou hôte d'accueil

Equivalence et passerelle

Le titre professionnel Réceptionniste en Hôtellerie n'ouvre pas d'équivalence ou de passerelle vers d'autres certifications

COMPÉTENCES VISÉES

Notre formation intensive permettra aux apprenants de développer les compétences professionnelles pour

Accueillir et conseiller le client au service de la réception en s'assurant que

La procédure d'accueil est appliquée
L'offre est adaptée aux besoins et attentes des clients
Les prestations de l'établissement sont valorisées
Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
La satisfaction des clients est vérifiée
Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables

Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières en s'assurant que

La procédure de réservation est appliquée
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées
Les informations transmises aux clients sont fiables
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables
Les dossiers de réservation sont à jour

Procéder aux opérations d'arrivée et de départ en s'assurant que

La procédure d'arrivée est appliquée
La procédure de départ est appliquée
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée
La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée
Le contrôle de caisse est fiable

Suivre l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Suivre les avis laissés par les clients
Répondre aux avis négatifs (mais aussi positifs) des clients
Communiquer

Clôturer l'activité journalière et mensuelle en s'assurant que

Les comptes clients sont mis à jour
Les données erronées ou manquantes sont corrigées
La journée d'exploitation est clôturée
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

Contribuer à la gestion de la distribution en ligne en s'assurant que

La politique du yield de l'établissement est appliquée
La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée
L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs

Donner les bonnes informations en anglais

Appréhender la clientèle étrangère

Un outil novateur & unique

Plongez-vous dans l'univers international du Réceptionniste en temps réel !

Grâce à une planification structurée, une formation adaptée et un environnement ludique et encadré l'apprenant développera les connaissances nécessaires du métier de réceptionniste.

Utilisant une multitude d'outils pédagogiques, la simulation permettra à chaque participant à faire face aux différentes situations et difficultés internes et externes qui jalonnent le parcours du parfait réceptionniste.

Travaillant en groupe et en individuel, l'apprenant devra relever des défis, gérer des situations et prendre des décisions, le tout majoritairement en anglais.

La simulation propulse 4 groupes de 5 apprenants dans un hôtel factice pendant toute la durée de la formation.

Chaque groupe et apprenant reçoit continuellement de la part de différents acteurs des tâches à effectuer, des problèmes à résoudre afin d'apprendre à faire face à tous types de situations.

Évaluant l'humain autant que le travail, la simulation permettra de mettre en pratique ses connaissances et de surmonter les défis en groupe ou en individuel.

4 équipes de 5 réceptionnistes seront en compétition.

A savoir, qui sera le vainqueur!?

INSTITUT MARCO POLO

marcopolo.institut@gmail.com
06.74.70.82.63

Limitée à 12 participants
Réservez vite!

n'hésitez pas à venir sur notre site pour
découvrir nos séjours, nos formations,
nos accompagnements
<https://www.institut-marcopolo.com/>



L'Institut Marco Polo est un centre d'initiation à la culture française. Nous proposons également des formations liées à " l'art de vivre à la française ". Cet institut s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'ouverture, en matière culturelle, de formation et de développement économique en s'appuyant sur les atouts de l'Autunois Morvan.



Nous remercions chaleureusement notre partenaire pour la mise à disposition de son établissement pour la formation en présentiel et les évaluations de fin de formation.

Les Ursulines est un hôtel de Charme présent à Autun depuis 1836. D'une nature luxueuse Les Ursulines offrent une vue imprenable sur les Monts du Morvan