

FORMATION EN ALTERNANCE

RECEPTIONNISTE EN RESIDENCE HOTELIERE DE PRESTIGE CGH

Programme 2018 - 2019



Le réceptionniste a une triple fonction : accueil, administratif et commercial. Il assure l'accueil des clients en Résidence Hôtelière de Prestige tout au long du séjour et leur fournit toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il contrôle et suit l'activité de la réception et participe à la commercialisation des prestations de la résidence. Il doit souvent maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.

I - PUBLIC et PREREQUIS

Tous publics de plus de 18 ans éligibles aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective de l'immobilier - IDCC 1527 – Niveau E1 – coefficient 255 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré (contrat de professionnalisation).

Prérequis :

- Sans qualification avec minimum 2 ans d'expérience professionnelles – niveau BAC général
- Etre motivé et avoir un bon relationnel
- Savoir utiliser à minima les outils multimédias et internet
- Anglais niveau intermédiaire à l'oral et à l'écrit

II - OBJECTIFS DE LA FORMATION – COMPETENCES VISEES

- Acquérir les techniques d'accueil et de communication permettant d'assurer efficacement l'accueil des clients tout au long de leur séjour et leur fournir toute information, notamment sur l'environnement touristique, y compris en anglais
- Savoir informer et renseigner lors des appels téléphoniques et traiter la correspondance hôtelière : renseignements relatifs aux locations d'appartements, réservations, tarifs, services annexes
- Acquérir les techniques de vente (entretien, négociation, conclusion) pour réaliser des opérations promotionnelles et la vente des prestations de la résidence
- Savoir utiliser et maîtriser les outils liés à la gestion de l'activité de la résidence (logiciel web de réservation et de commercialisation RESALYS - internet) ainsi que les outils de suivi de l'activité et des clients
- Connaître et savoir exécuter les consignes en cas d'incendie et les autres consignes de sécurité en vigueur dans les établissements recevant du public

Finalité du contrat de professionnalisation :

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective nationale de l'immobilier (IDCC 1527) Classification : Niveau E1 – coefficient 255

Modalités d'organisation :

Du 05/11/2018 au 05/05/2019 avec alternance formation / situation de travail en entreprise

◇ **Rythme de l'alternance** : Centre de formation/entreprise

- 6 premières semaines en formation (théorie et pratique) dans les locaux d'une résidence CGH mise à disposition et dans les salles de cours
- 18 semaines de travail en entreprise dans une **résidence CGH** de stations de sports d'hiver alpines
- Une semaine de validation (rapport sur la période en entreprise et soutenance devant un jury professionnel du secteur concerné) à la fin du contrat, en centre de formation à Bourg St Maurice

◇ **Dates de la formation** :

Du 05/11 au 14/12/2018 et du 23/04 au 26/04/2019 – 241 heures

◇ **Dates en entreprise** :

Du 17/12/2018 au 21/04/2019

III - PROGRAMME DE FORMATION

Etapas	Dates	Modules	Formateurs/ Organismes	Nombre d'Heures	
1	Du 05/11 au 14/12/18	Module A – Connaître les objectifs de la formation et découvrir les aspects du métier et de l’environnement professionnel du réceptionniste en résidence hôtelière de prestige	FRICOUT Pierre MICHELAS Régis COSTAZ Yannick	24	213
		Module B – Assurer efficacement les opérations d’accueil, de réception et d’information des clients de la résidence hôtelière de prestige	TROUILLER Cécile MICHELAS Régis LETORRIELLEC Loïc	49	
		Module C – Maîtriser l’anglais technique, professionnel lié au métier de réceptionniste	LETORRIELLEC Loïc ISC	35	
		Module D – Adapter l’approche commerciale aux besoins du client et développer les ventes additionnelles	TROUILLER Cécile	42	
		Module E – Maîtriser les outils liés à la gestion de l’activité de la résidence : le logiciel WEB de réservation et de commercialisation RESALYS ; les techniques de planification et la comptabilité des prestations des clients	COSTAZ Yannick FRICOUT Pierre DUGIT – GROS Laëtitia	56	
		Module F – Savoir exécuter les consignes de sécurité et d’incendie des établissements recevant du public	SDIS 73 (Protection Civile)	7	
2	Du 23 au 26/04/19	Module G - Session de validation- Techniques de recherche d’emploi Présenter son rapport /mémoire sur la période de travail en entreprise lors d’un entretien devant un jury de professionnels Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi Bilan de la formation / Questionnaire de satisfaction des stagiaires	FRICOUT Pierre MICHELAS Régis COSTAZ Yannick	28	28
TOTAL DES HEURES				248	

Durée : 241 heures dont **213 heures** de formation générale, professionnelle et technologique ; d’évaluation et d’accompagnement et **28 heures** de session de validation.

IV - CONTENU DE LA FORMATION – COMPÉTENCES VISÉES

Module A – Connaître les objectifs de la formation et découvrir les aspects du métier et de l’environnement professionnel du réceptionniste en Résidence Hôtelière de Prestige

- Connaître les objectifs de la formation
- Découvrir l’univers d’une Résidence Hôtelière de Prestige
- Connaître le secteur professionnel et l’univers de travail de réceptionniste
- Connaître les caractéristiques du métier de réceptionniste dans une Résidence Hôtelière de Prestige, l’environnement de travail, les conditions de travail
- Comprendre les aspects du métier de réceptionniste dans une Résidence Hôtelière de Prestige et comprendre l’impact des règles du métier

Module B- Assurer efficacement les opérations d’accueil, de réception et d’information des clients de la Résidence Hôtelière de Prestige

- Connaître les principes de base de la communication en situation d’accueil
- Maîtriser les techniques de communication en situation d’accueil physique
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale
- Savoir écouter et reformuler clairement afin de valider la compréhension
- Savoir prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Accomplir les formalités à l’arrivée et au départ des clients
- Informer les clients sur les conditions du séjour et sur l’environnement touristique de la résidence
- Maîtriser les techniques et les spécificités de la communication en situation d’accueil téléphonique notamment l’entretien téléphonique de relance à J-5 de l’arrivée
- Savoir informer et renseigner lors des appels téléphoniques en utilisant les stratégies de questionnement et de renseignements
- Savoir traiter la correspondance hôtelière : renseignements relatifs aux locations d’appartements, réservations, tarifs, services annexes
- Connaître et maîtriser le vocabulaire technique du métier de réceptionniste
- Savoir assurer l’interface entre les différents services de la résidence et la clientèle

Module C – Maîtriser l’anglais technique lié au métier de réceptionniste

- Connaître et maîtriser le vocabulaire technique du métier
- Optimiser sa communication orale en langue anglaise
- Comprendre sans effort les documents anglais écrits, utilisés couramment dans la profession

Module D – Adapter l’approche commerciale aux besoins du client et développer les ventes additionnelles

- Connaître les bases opérationnelles des techniques de vente : les phases essentielles de la vente, de l’argumentaire et de la négociation commerciale
- S’adapter au profil du client et affiner son argumentation
- Savoir traiter les objections avec souplesse et savoir traiter les contestations éventuelles
- Maîtriser les techniques de gestion des litiges en situation bloquée
- Acquérir la méthode et les outils pour développer les ventes additionnelles et complémentaires
- Savoir créer le besoin avec la vente persuasive
- Savoir conclure son entretien de vente en passant de la phase « conseil » à la conclusion de la vente

Module E –Maîtriser les outils liés à la gestion de l’activité de la résidence : le logiciel WEB de réservation et de commercialisation ; les techniques de planification et la comptabilité des prestations clients

- Apprendre le fonctionnement de la centrale de réservation pour la gestion et la commercialisation des produits touristiques (logiciel web de réservation, commercialisation, gestion et exploitation RESALYS) et en maîtriser les fonctionnalités
- Connaître et maîtriser les éléments techniques d’une résidence de tourisme de prestige face à l’arrivée des clients et le processus des étapes de la réception
- Effectuer la gestion des appartements
- Effectuer les sauvegardes des réservations
- Etablir le livret d’accueil et mettre en œuvre la remise des clés

- Contrôler et suivre l'activité de la réception
- Savoir appliquer la grille tarifaire
- Réaliser la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés

Module F - Savoir exécuter les consignes de sécurité applicables dans les résidences de tourisme

- Connaître le cadre réglementaire des normes de sécurité applicable à la résidence : mesures de sécurité et consignes en cas d'incendie et autres consignes en vigueur et les normes d'affichage – Règlementation des établissements recevant du Public - dispositif d'alarme et plan d'évacuation
- Acquérir les techniques de base du secourisme (SST)

Module G – Session de validation – Techniques de recherche d'emploi**Elaborer son rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise et le présenter lors d'un entretien devant un jury de professionnels du métier**

Elaborer et finaliser la rédaction du rapport sur la période de travail en entreprise sous forme papier ou film (support au choix) et préparer l'entretien devant le jury de professionnels du métier et du secteur en présentant L'équipe et l'organisation de la Résidence Hôtelière de Prestige- L'analyse de l'organisation et présentation de la règlementation applicable dans la résidence - La distinction des différents produits touristiques -La présentation des méthodes de travail et de management dans de la résidence

Se préparer à la soutenance : Mise en situation : oral blanc – entraînement individuel – conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps.

Acquérir les méthodes et les outils de techniques de recherche d'emploi :

- Réaliser son CV
- Rédiger sa lettre de motivation adaptée au poste visé : candidature spontanée et réponse à une petite annonce.
- S'entraîner à la prise de contact par téléphone
- Savoir organiser sa recherche et identifier les critères de choix du futur employeur
- Etre en posture active et efficace lors d'un entretien de recrutement
- Sensibiliser à la création d'entreprise

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l'organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants (questionnaire de satisfaction de fin de formation rempli par les apprenants)

V - MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE

La formation a été co-construite avec le commanditaire (CGH).

Méthodes pédagogiques :

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées et adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre : pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travaux individuels et de groupe, mise en situation professionnelles réelles simulées, jeux de rôles, atelier, séance multimédia.

L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques. Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant de **se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.**

La formation est réalisée par module et personnalisée : elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective **d'autonomisation professionnelle.** Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation :

Les apprenants sont formés dans un environnement de travail similaire à leur futur métier (résidence pédagogique). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel. Les outils sont adaptés et l'équipement approprié.

Salles de cours :

- 1 salle de cours d'une capacité de 26 personnes
 - 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
 - 1 tableau papier
 - accès internet

Atelier technique : logiciel de réservation RESALYS

- 1 vidéo projecteur
- 15 postes informatiques avec logiciel
- 1 tableau papier

Salle téléphonique (jeux de rôles avec téléphones portables) :

- 1 vidéo projecteur
- 1 tableau papier

Comptoir de réception :

- 1 ordinateur + logiciel
- 1 imprimante
- 1 téléphone

Supports pédagogiques :

- Manuels
- Supports informatiques-clefs USB-Didacticiels
- Vidéos
- Exercices pratiques
- Polycopiés

VI - MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences en présentiel.

VII - EVALUATION DE LA FORMATION - SANCTION DE LA FORMATION

L'évaluation des connaissances et des compétences de l'apprenant se fera par contrôle continu sous formes d'épreuves orales, écrites et de mises en situation professionnelles effectuées régulièrement, au regard des objectifs de la formation sans examen final.

Un bilan régulier de la progression pédagogique sera réalisé par le formateur référent du stage en formation et les apprenants lors d'un entretien personnalisé afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées et de prévoir, éventuellement, des heures de soutien supplémentaires.

Modalités d'Évaluation :

Résultats des évaluations continues des compétences et des connaissances techniques et comportementales de l'apprenant en formation

Résultats de l'évaluation des compétences techniques et comportementales de l'alternant par le tuteur de l'entreprise utilisatrice

Résultats des évaluations du rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise portant sur les fonctions exercées dans celle-ci par l'alternant, par le tuteur en entreprise et lors de l'entretien final par un jury de professionnels du secteur d'activité concerné.

Sanction de la formation : Obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective Nationale de l'immobilier - IDCC 1527 – Classification : Niveau E1 – coefficient 255,

L'attestation d'obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective de l'immobilier est remise par l'employeur à l'alternant.

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

Questionnaire de satisfaction en fin de formation par les apprenants.

VIII - ENCADREMENT

Une équipe de Formateurs Praticiens Professionnels :

Les formateurs sont des experts dans leur domaine d'intervention. La formation pratique est effectuée par des professionnels de terrain en activité ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Des intervenants ponctuels interviennent sur des thèmes spécifiques pour partager leurs expériences avec les apprenants.

Les formateurs sont formés à la pédagogie des adultes. Ils sont encadrés par un référent de la formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif et du responsable pédagogique EFPPA.

Nom Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
LETORRIELLEC Loïc		
TROUILLER Cécile	Maîtrise en communication 15 ans d'expérience professionnelle	Directrice centre aquatique Directrice SPA Formatrice en techniques d'accueil
ISC	Organisme de formation agréé	Centre de formation professionnelle agréé Langue anglaise
COSTAZ Yannick	BEES 1 ^{er} degré ski alpin BTS Paysagiste 8 ans Directeur Technique Ecole de Ski 3 ans : Responsable pédagogique	Responsable pédagogique EFPPA
FRICOUT Pierre	Licence de géologie BEES 1 ^{er} et 2 ^{ème} degré ski alpin 30 ans d'expérience professionnelle Direction Ecole de Ski et Organisme de formation	Ancien Directeur ESF Belle Plagne Directeur Centre de formation EFPPA
DUGIT - GROS Laëtitia		
MICHELAS Régis	BTS Ecole hôtelière	Directeur hôtel-SPA Formateur praticien en gestion d'un SPA
SDIS	Service Départementale d'Incendie et de Secours	

IX - LIEUX DE LA FORMATION**Salles de formation :**

Bourg St Maurice (73700)

- Salle Galaxy
- Salle bureau CGH

Résidence de tourisme pédagogique :

- Résidence Le Cœur d'Or à Bourg Saint Maurice 73700(appartement et accueil pédagogique)
- Résidence CGH à Sainte Foy Tarentaise 73640
- Résidence CGH à Tignes 73320

X - SESSION DE FORMATION

Formation en groupes de 13 à 26 stagiaires

XI - HORAIRES DE FORMATION

Les formations débutent à 8 h 30 et se terminent entre 17h00 et 17 h 30 (dont 7 heures de formation)

XII - CONTACT

Bernard MARTIN - Référent de la formation

E-mail : info@efppa.com