

# **FORMATION EN ALTERNANCE**

## ***RECEPTIONNISTE EN RESIDENCE HOTELIERE DE PRESTIGE COMPAGNIE DE GESTION HOTELIERE (CGH) Programme saison d'hiver 2020-2021***



Le réceptionniste a une triple fonction et est polyvalent : 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 & PRE-REQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Immobilier» - IDCC 1527 - Niveau E1 - Coefficient 255 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré.

### Prérequis

- Sans qualification avec minimum 2 ans d'expérience professionnelle, 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

- Assurer l'accueil et le suivi du séjour de la clientèle de la Résidence Hôtelière de Prestige, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19, y compris en anglais
- Promouvoir les services et prestations proposés de la résidence et réaliser des ventes additionnelles
- Maîtriser le logiciel de réservation, de commercialisation et de gestion de l'activité de la résidence (Logiciel RESALYS)
- Savoir appliquer les consignes de sécurité et en cas d'incendie en vigueur dans la résidence (établissement recevant du public)

### Finalité du contrat de professionnalisation

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Immobilier» - IDCC 1527 - Niveau E1 - Coefficient 255.

### Modalité d'organisation

Du 2 novembre 2020 au 2 mai 2021 avec alternance formation/situation de travail en entreprise.

### Rythme de l'alternance

6 semaines de formation (théorie en centre de formation et pratique dans les locaux d'un SPA pédagogique)  
18 semaines en entreprise (résidence CGH en station de ski)  
1 semaine d'évaluation et de validation (rapport de stage et entretien devant un jury professionnel) à la fin du contrat en centre de formation

### Dates de la formation

Du 02/11 au 11/12/20 et du 19 au 23/04/21

### Période de travail en entreprise

Du 14/12/20 au 18/04/21

### III. PROGRAMME DE FORMATION

Etape	Date	Module	Nombre d'heures	
1	Du 02/11 au 11/12/20	<b>MODULE ACCUEIL</b> - Connaître les objectifs de la formation et appréhender les aspects du métier et de l'environnement professionnel du réceptionniste en résidence hôtelière de prestige. Intervention de l'équipe pédagogique EFPPA et de l'équipe professionnelle de l'entreprise CGH	14	206
		<b>MODULE A</b> - Assurer l'accueil et le suivi du séjour de la clientèle de la résidence hôtelière de prestige, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19	52	
		<b>MODULE B</b> - Maîtriser l'anglais technique, professionnel lié au métier de réceptionniste	35	
		<b>MODULE C</b> - Promouvoir les services et prestations proposés par la résidence et réaliser des ventes additionnelles, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19	42	
		<b>MODULE D</b> - Maîtriser le logiciel de réservation, de commercialisation et de gestion de l'activité de la résidence (logiciel RESALYS)	49	
		<b>MODULE E</b> - Savoir appliquer les consignes de sécurité et d'incendie en vigueur dans la résidence	14	
2	Du 19 au 23/04/21	<b>MODULE SESSION DE VALIDATION</b> Rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise Présentation du rapport lors d'un entretien devant un jury de professionnels TRE - Sensibilisation à la création d'entreprise Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des stagiaires	35	35
<b>TOTAL DES HEURES</b>			<b>241</b>	

**Durée** : 241 heures dont 206 heures de formation générale, professionnelle et technologique, d'évaluation, d'accompagnement et 35 heures de session de validation.

#### IV. CONTENU DE LA FORMATION - MODULES

**MODULE ACCUEIL - Connaître les objectifs de la formation et appréhender les aspects du métier et de l'environnement professionnel du réceptionniste en résidence hôtelière de prestige. Intervention de l'équipe pédagogique EFPPA et de l'équipe professionnelle de l'entreprise CGH**

- Connaître les objectifs de la formation, le règlement intérieur
- Comprendre le fonctionnement et l'univers de travail d'une résidence hôtelière de prestige
- Appréhender les caractéristiques et les exigences du métier de réceptionniste dans une résidence hôtelière de prestige, l'environnement de travail, les conditions de travail

**MODULE A - Assurer l'accueil et le suivi du séjour de la clientèle de la résidence hôtelière de prestige, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19**

- Connaître les principes de base de la communication verbale et non verbale en situation d'accueil physique et pratiquer l'écoute active
- Gérer les formalités à l'arrivée et au départ des clients selon le type de clientèle (individuel/groupe/clientèle étrangère)
- Informer les clients sur les conditions du séjour et sur l'environnement touristique de la résidence
- Enregistrer une réservation par téléphone et maîtriser les techniques et les spécificités de la communication téléphonique, notamment l'entretien téléphonique de relance à J-5 de l'arrivée
- Traiter la correspondance hôtelière : renseignements relatifs aux locations d'appartements, réservations, tarifs, services annexes
- Gérer les problèmes logistiques et les situations conflictuelles
- Connaître les recommandations et mesures sanitaires du métier liées à la COVID-19 : fiche conseil du Ministère du travail

**MODULE B - Maîtriser l'anglais technique, professionnel lié au métier de réceptionniste**

- Connaître et maîtriser le vocabulaire technique du métier
- Répondre en anglais simple aux demandes du client
- Comprendre sans effort les documents anglais écrits, utilisés couramment dans la profession

**MODULE C - Promouvoir les services et prestations proposés par la résidence et réaliser des ventes additionnelles, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19**

- Connaître les techniques de base opérationnelles de la vente
- Maîtriser les techniques de gestion des litiges en situation bloquée et de traitement des contestations
- Evaluer les besoins des clients et lui proposer des services et/ou des prestations
- Promouvoir les services et prestations proposés par l'établissement
- Réaliser une vente additionnelle et complémentaire en passant de la phase "conseil" à la conclusion de la vente

**MODULE D - Maîtriser le logiciel de réservation, de commercialisation et de gestion de l'activité de la résidence (logiciel RESALYS)**

- Maîtriser le fonctionnement et les fonctionnalités de la centrale de réservation pour la gestion et la commercialisation des produits touristiques : logiciel web de réservation, commercialisation, gestion et exploitation RESALYS en situation réelle ou reconstituée
- Mettre à jour les plannings de réservation et de gestion des affectations des appartements et effectuer les sauvegardes des réservations
- Distribuer le livret d'accueil et mettre en œuvre la remise des clés
- Contrôler la mise à jour et suivre l'activité de la réception
- Réaliser la comptabilité journalière en appliquant la grille tarifaire, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés

**MODULE E - Savoir appliquer les consignes de sécurité et d'incendie en vigueur dans la résidence**

- Savoir appliquer les normes de sécurité applicables aux résidences CGH et adopter les bons comportements de sécurité en cas d'incendie, les instructions et les normes d'affichage, dispositif d'alarme, plan d'évacuation et d'intervention, information sur la réglementation des établissements recevant du public
- Acquérir les techniques de base du secourisme (PSC1)

**MODULE SESSION DE VALIDATION**

- Finaliser la rédaction du rapport/mémoire (sous format papier ou film) sur la période de travail en entreprise. Le rapport/mémoire portera sur :
  - \* Présentation de l'équipe et organisation de la résidence
  - \* Analyse de l'organisation et présentation de la règlement applicable dans la résidence
  - \* Distinguer les différents produits touristiques
  - \* Présenter les méthodes de travail et de management de la résidence
- Se préparer à la soutenance orale devant le jury, mise en situation : oral blanc, entraînement individuels, conseils méthodologiques pour soutenir son projet et gérer son temps
- Présenter le rapport lors d'un entretien oral devant un jury de professionnels du métier
- TRE (Techniques de Recherche d'Emploi) - Sensibilisation 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

**V. METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE**

La formation a été co-construite avec le commanditaire Compagnie de Gestion Hôtelière (CGH).

**Méthodes pédagogiques**

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées, 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, travail individuel et de groupe, mise en situation professionnelle réelle simulée, jeu 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 en présentiel et à distance : 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 stagiaires sont formés, pour la partie de formation générale en présentiel et à distance et pour la partie de la formation professionnelle et technique en présentiel, dans un environnement de travail similaire au futur métier (réception et résidence pédagogiques). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel approprié.

---

### Salle(s) de cours

- 1 salle de cours d'une capacité de 30 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- 1 accès internet

### Salle(s) pédagogique(s)

- Atelier technique & et comptoir de réception

### Supports pédagogiques à disposition des stagiaires

- Espace dédié à chaque stagiaire avec accès sécurisé sur l'application PEARLTREES stagiaires
- Mise à disposition de supports pédagogiques de formation : exercices pratiques, supports de cours, fiches d'activités, bibliographie, quizz...

## **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 ou justificatifs des travaux et évaluations réalisés lors des séquences à distance.

## **VII. EVALUATION & SANCTION DE LA FORMATION**

### **Modalités d'évaluation**

L'évaluation régulière des connaissances et des compétences techniques et comportementales de l'apprenant se fera en contrôle continu par les formateurs sous forme d'épreuves orales, écrites et de mises en situations professionnelles réelles simulées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique de chaque apprenant.

Une évaluation sera réalisée à mi-parcours par les formateurs dans chaque module avec les apprenants afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées. Un entretien personnalisé sera organisé avec les apprenants en difficulté afin de faire un point d'étape et mettre en place, éventuellement, des heures supplémentaires de renforcement. L'évaluation finale permettra de mesurer les connaissances, compétences professionnelles et comportementales acquises en fin de formation. Les résultats de ces évaluations sont inscrits dans le livret individuel de chaque apprenant.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de module par les apprenants.

Questionnaire de satisfaction globale en fin de formation par les apprenants.

### **Sanction de la formation**

Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Immobilier» - IDCC 1527 - Niveau E1 - Coefficient 255.

### **Modalités de la validation par le jury de professionnels**

1. Résultats de l'évaluation continue des acquis des connaissances et des compétences en fin de formation : savoir (connaissances), savoir-faire technique (aptitudes et capacités) et savoir-être (attitudes comportementales) de l'apprenant en formation
2. Résultats de l'évaluation des compétences en entreprise (savoir-faire et savoir-être de l'alternant) par le tuteur de l'entreprise utilisatrice
3. Résultats de l'évaluation écrite du rapport/mémoire élaboré par l'alternant sur la période de travail en entreprise et de l'évaluation de la soutenance orale de ce mémoire par le jury de professionnels

Une attestation d'obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la Convention Collective Nationale «Immobilier» - IDCC 1527 - Niveau E1 - Coefficient 255 est remise à l'alternant par l'employeur .

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, 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.

## **VIII. ENCADREMENT**

Une équipe d'encadrants et de formateurs praticiens professionnels.

Une équipe de formateurs professionnels de terrain : les formateurs, pour la plupart bilingues, sont des praticiens experts dans leur domaine d'intervention ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Les formateurs praticiens professionnels sont formés à l'animation et aux outils pédagogiques de la formation d'adultes et sont encadrés par un référent de formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif des formations.

De nombreuses rencontres avec des chefs d'entreprises ou des visites d'entreprises sont organisées au cours de la formation.

## **IX. LIEUX DE LA FORMATION**

### Salle(s) de cours

Salle Galaxy & salle bureau CGH - Bourg St Maurice (73700)

### Salle(s) pédagogique(s)

Résidences CGH Bourg St Maurice (73700), Sainte Foy Tarentaise (73640) & Tignes (73320)

Accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

## **X. SESSION DE FORMATION**

Formation en groupe(s) de 10 à 30 apprenants.

## **XI. HORAIRES DE FORMATION**

La formation débute à 8h30 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

## **XII. CONTACTS**

Virginie CLERC & Bernard MARTIN - Référents de la formation

Gaelle CHAMOUSSIN - Référente administrative

E-mail : [info@efppa.com](mailto:info@efppa.com)