

## Réceptionniste en hôtellerie

Un accueil chaleureux pour des clients heureux



### Formation adulte

Vous avez plus de 18 ans ?

Vous cherchez à vous former tout en travaillant ?

L'alternance est la solution idéale pour acquérir les compétences nécessaires à la pratique d'un métier.

Souriant et discret, vous êtes la personne qui accueille les clients dès leur arrivée dans un établissement hôtelier.

Équipement, prix des chambres, conditions de séjours, formalités, vous êtes incollable sur tout ce qui concerne la vie de l'hôtel. Vous êtes également capable de renseigner les clients sur les activités culturelles et touristiques de la région.

Maîtriser les logiciels hôteliers et les langues étrangères, en particulier le néerlandais et l'anglais, sont indispensables pour accueillir une clientèle de plus en plus internationale.

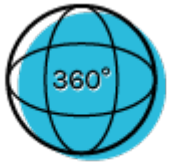
## **Journée type**

Chaque jour, vous actualisez le fichier clients (réservations, arrivées, départs), répondez au téléphone et accueillez les visiteurs.

À l'arrivée, vous enregistrez la réservation du client et lui présentez les services offerts. Vous le renseignez également sur le règlement interne, les activités touristiques et socioculturelles de la région. Garant de l'image et de la renommée de l'hôtel, vous êtes toujours courtois et efficace.

Vous connaissez en permanence l'état d'occupation de l'hôtel et des demandes des clients. Vous pouvez ainsi coordonner et organiser les activités de la lingerie, du personnel d'étage et du personnel d'entretien.

Au départ, en fonction du nombre de nuits et des services demandés (restauration, spa...), vous établissez une facture et encaissez les paiements. Vous transmettez ensuite ces informations comptables aux services administratifs.



Visite de l'atelier

## Débouchés

**Au bout d'une année de formation, vous pouvez choisir de :**

- Travailler dans un hôtel ou d'autres types d'hébergements touristiques (camping, village de vacances, auberge de jeunesse...)
- Vous perfectionner dans une technique propre à l'hôtellerie

## Qualités

**Quelles qualités devez-vous posséder pour être réceptionniste en hôtellerie ?**

Vous devez être serviable, courtois et avoir de bonnes connaissances en langues (anglais, néerlandais).

**Quelles qualités développez-vous pendant votre formation ?**

Vous allez développer votre sens de l'écoute, de la discrétion et de la communication.

## Détails sur la formation:

**Horaire:**

Les horaires repris ci-dessous sont à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés.

- Lundi (9h30 - 17h00) et vendredi (9h30 - 17h00) - début des cours le 09/09/2024

**Programme:**

**Cours professionnels (470h)**

- Introduction à l'hôtellerie (16h)
- Sécurité, hygiène et code du travail (20h)
- Equipier de première intervention - Incendie (8h)

- Communication (40h)
- Technologie d'hébergement et de réception (58h)
- Property Management System (24h)
- Upsales et relations publiques (20h)
- Renseignements pratiques, culturels et touristiques (20h)
- Encadrement et coordination (24h)
- Anglais (120h)
- Néerlandais (120h)

## Organisation

L'alternance allie cours théoriques dans un centre de formation et formation pratique en entreprise. Nous vous proposons de vous former dans ce métier en concluant une convention de stage avec une entreprise (+/- 26 à 30 heures par semaine) et en suivant des cours dans un centre de formation.

## Pratique en entreprise

Vous devrez être occupé dans la profession pour laquelle vous vous formez soit :

- En concluant une convention de stage rémunéré avec une entreprise formatrice
- En étant sous contrat de travail dans le métier pour lequel vous vous formez
- En bénéficiant d'un stage non rémunéré d'un nombre d'heures de pratique minimum obligatoire si vous êtes dans l'impossibilité de répondre à l'une des deux situations reprises ci-dessus.

Le référent stage est l'intermédiaire à la conclusion de la convention de stage. Il est présent pour vous orienter, vous aider dans vos recherches de stages, il est chargé des aspects administratifs et veille au bon déroulement de votre formation en entreprise.

## Certification

A l'issue de la formation, vous obtenez un diplôme de coordination et encadrement de "Réceptionniste en hôtellerie".

## DETAILS SUR LA FORMATION

Diplôme de coordination et encadrement  
réceptionniste en hôtellerie

**Prix:** 325 euros

**Matériel à acquérir pour suivre la formation:** Tenue professionnelle +/- 200 €

**Durée:** 1 an

stage obligatoire

**Plus d'informations :** 0800 85 210 -  
info@efp.be

## CONDITIONS D'ADMISSION

Avoir 18 ans accomplis au 31/12 de l'année d'inscription ET répondre à l'une des conditions suivantes:

- CESS (y compris professionnel)
- Diplôme de formation chef d'entreprise sfpme ou ifapme dans un métier connexe (sous réserve de l'avis du conseiller pédagogique)
- 3 années d'expérience professionnelle dans le métier (sous réserve de l'avis du conseiller pédagogique) et :
  - 4<sup>ème</sup> année secondaire réussie dans l'enseignement général, technique ou artistique (CESI/CE2D)
  - 6<sup>ème</sup> année secondaire réussie dans l'enseignement professionnel (CE6P ou CQ6P)
  - Certificat d'apprentissage
- Examen d'accès aux formations CESS

### Prérequis en langue exigés

- Néerlandais : niveau A1 (CECRL - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)
- Anglais : niveau A2 (CECRL - Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)