

# **FORMATION EN ALTERNANCE**

## ***RECEPTIONNISTE EN RESIDENCE HOTELIERE DE PRESTIGE***

***COMPAGNIE DE GESTION HOTELIERE (CGH)***

***Programme saison d'hiver 2024-2025***



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 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré.

### Prérequis

- Etre titulaire d'un bac au minimum
- 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

- Connaître les aspects et exigences du métier et de son environnement
- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- 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

### Finalité du contrat de professionnalisation

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

### Modalité d'organisation

Du 4 novembre 2024 au 4 mai 2025 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'une résidence pédagogique)

18 semaines en entreprise (résidence CGH en station de ski)

### Dates de la formation

Du 4 novembre au 11 décembre 2024 et les 23 et 24 avril 2025

### Période de travail en entreprise

Du 12 décembre 2024 au 20 avril 2025

**III. PROGRAMME DE FORMATION**

Date	Module	Nombre d'heures
Du 04/11 au 12/12/24	<b>MODULE A - Connaître les objectifs de la formation et découvrir l'environnement professionnel, les caractéristiques et exigences du métier de réceptionniste en résidence hôtelière de prestige</b>	14
	<b>MODULE B – Assurer les opérations relatives au séjour des clients</b>	60
	<b>MODULE C - Maîtriser l'anglais technique, professionnel lié au métier de réceptionniste</b>	29
	<b>MODULE D - Promouvoir les services et prestations proposés par la résidence et réaliser des ventes additionnelles</b>	35
	<b>MODULE E - Maîtriser le logiciel de réservation, de commercialisation et de gestion de l'activité de la résidence (logiciel RESALYS)</b>	35
	<b>MODULE F - Savoir appliquer les consignes de sécurité et d'incendie en vigueur dans la résidence</b>	14
23 et 24/04/25	<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 Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des stagiaires	14
<b>TOTAL DES HEURES</b>		<b>201</b>

**Durée** : 201 heures de formation générale, professionnelle et technologique, d'évaluation, et d'accompagnement.

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

##### **MODULE A - Connaître les objectifs de la formation et découvrir l'environnement professionnel, les caractéristiques et exigences du métier de réceptionniste en résidence hôtelière de prestige.**

- Connaître les objectifs de la formation, le règlement intérieur
- Connaître le groupe CGH, ses résidences et les emplois et carrières au sein du groupe
- Comprendre le fonctionnement et l'univers de travail des résidences hôtelières de prestige CGH
- Appréhender les caractéristiques et les exigences du métier de réceptionniste dans une résidence hôtelière de prestige, l'environnement de travail, les conditions de travail
- Démarche environnementale

##### **MODULE B – Assurer les opérations relatives au séjour des clients**

- Connaître les principes de base de la communication verbale et non verbale en situation d'accueil physique et pratiquer l'écoute active
- Maîtriser les principes de savoir-être et de posture définis par CGH dans l'accueil de la clientèle
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ des clients selon le type de clientèle (individuel/groupe/clientèle étrangère)
- Accueillir et conseiller le client au service de la réception : informer les clients sur les conditions du séjour et sur l'environnement touristique de la résidence
- Traiter les demandes de réservation de prestations en français et en anglais : 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, et traiter les correspondances par mail
- Traiter la correspondance hôtelière : renseignements relatifs aux locations d'appartements, réservations, tarifs, services annexes
- Gérer les problèmes logistiques et les situations conflictuelles
- Organiser ses tâches et gérer ses priorités

##### **MODULE C - 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 D - Promouvoir les services et prestations proposés par la résidence et réaliser des ventes additionnelles**

- 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 leur proposer des services et/ou des prestations
- Promouvoir les services et prestations proposés par l'établissement
- Maîtriser le fonctionnement du spa, les prestations proposées et l'articulation entre la réception et le spa (mise à jour des plannings, ventes de prestations)
- Réaliser une vente additionnelle et complémentaire en passant de la phase "conseil" à la conclusion de la vente

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

- Maîtriser le fonctionnement et les fonctionnalités du logiciel RESALYS de réservation, commercialisation, gestion et exploitation
- 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
- Réaliser des encaissements (utilisation de TPE notamment)

**MODULE F - 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)
- Connaître l'utilisation de GAMMEO (outils d'exploitation immobilière : maintenance, ...)

**MODULE DE VALIDATION**

- Finaliser la rédaction du rapport/mémoire (format word ou PDF) sur la période de travail en entreprise. Le rapport/mémoire portera notamment sur :
  - \* Présentation de l'équipe et organisation de la résidence
  - \* Analyse de la situation commerciale de la résidence
  - \* Présentation des produits touristiques
  - \* Bilan de la saison d'hiver
- 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

**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 salle informatique d'une capacité de 15 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- 1 accès internet

**Salle(s) pédagogique(s)**

- Comptoir de réception reconstitué ou en résidence (hors saison)

### 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**

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 reconstituées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique individuelle de chaque apprenant.

Afin d'adapter le parcours de formation au plus près du besoin de l'apprenant, un positionnement des compétences à l'entrée en formation et un bilan entretien des acquis à mi-parcours de la formation seront réalisés avec les apprenants et un repositionnement sera effectué en fonction de la progression du stagiaire. L'évaluation finale permettra de mesurer les connaissances, compétences professionnelles et comportementales acquises en formation et les résultats seront transmis à l'entreprise d'accueil grâce à une fiche relais.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de formation 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.

### **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 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.

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	BEES 1er et 2ème degré ski alpin Licence de géologie	Gérant du centre de formation EFPPA
DHELLY Germain	Directeur d'hôtels et résidences – 30 ans d'expérience dans le tourisme Fondateur du groupe Odalys	Référente de formation
ROULOIS Laetitia	BTS Tourisme, qualification professionnelle Réceptionniste CGH 4 ans d'expérience réceptionniste et chef de réception en résidences	Formatrice théorie et pratique
GHOSTINE Danielle	CELTA Anglais Cambridge Assessment English 17 ans d'expérience dans le tourisme et l'enseignement de l'anglais	Formatrice théorie et pratique
THIERRY Amélie	MBA Manager du développement commercial spécialité tourisme 8 ans d'expérience en gestion de réception et d'hébergement	Formatrice théorie et pratique
MENARD Quentin	Master management et stratégies touristiques 10 ans d'expérience dans le tourisme et la gestion de résidences de tourisme	Formateur théorie et pratique
CHAUVIN Virgil	BTS animation et gestion touristique locale / RESAT 15 ans d'expérience dans le tourisme et la gestion de résidences de tourisme	Formatrice théorie et pratique
LE TORRIELLEC Loïc	BTS Technico commercial 18 ans d'expérience en gestion de résidences touristiques	Formateur théorie et pratique
EMILY Steven	Licence de tourisme 21 ans d'expérience dans le tourisme et la gestion de résidences de tourisme	Formateur théorie et pratique
DECHE Laurie	Formation technique de massage relaxant et tonique SPA manager (ODC- 3ans)	Formatrice théorie et pratique
LAURENS Sébastien	Directeur de Résidence CGH depuis 5 ans	Intervenante technique
UDSP	Union Départementale des Sapeurs-Pompiers	Formation PSC1

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

### Salle(s) de cours

Salle coopérative - Bourg St Maurice (73700)

Salle bureau CGH Le Cœur d'Or - Bourg St Maurice (73700)

### Salle(s) pédagogique(s)

Résidence CGH Les Cimes Blanches – La Rosière (73700)

Résidence CGH Le Télémark – Tignes Le Lac (73320)

Résidence CGH Le Kalinda – Tignes 1800 (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**

Germain DHEILLY - Référent de la formation

Gaëlle CHAMOUSSIN - Référente administrative

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

Tel : 04.79.00.29.83