

FORMATION EN ALTERNANCE

RÉCEPTIONNISTE EN RÉSIDENCE HÔTELIÈRE DE PRESTIGE

COMPAGNIE DE GESTION HÔTELIÈRE (CGH)

Programme saison d'hiver 2023-2024



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 & PRÉREQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant acquérir des compétences et une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré et de disposer d'une formation sur mesure, adaptée aux besoins réels et spécifiques de l'entreprise et aux besoins du bénéficiaire.

Prérequis

- Sans qualification avec minimum 2 ans d'expérience professionnelle, niveau BAC général
- Être 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
- **BLOC DE COMPÉTENCES** : 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
- Faire le bilan des compétences acquises en entreprise et les compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts éventuels

Finalité du contrat de professionnalisation expérimental

La souplesse de ce contrat doit permettre aux personnes de disposer d'une formation sur mesure, plus adaptée à ses besoins et à l'entreprise de pouvoir embaucher d'emblée un salarié qui sera formé au plus près des besoins réels du terrain.

Modalité d'organisation

Du 6 novembre 2023 au 6 mai 2024 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 6 novembre au 15 décembre 2023 et les 23 et 24 avril 2024

Période de travail en entreprise

Du 18 décembre 2023 au 21 avril 2024

III. PROGRAMME DE FORMATION

Étape	Date	Module	Nombre d'heures
	Du 06/11 au 15/12/23	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	206
		MODULE B – BLOC DE COMPÉTENCES - Assurer les opérations relatives au séjour des clients	
		MODULE C - Maîtriser l'anglais technique, professionnel lié au métier de réceptionniste	
		MODULE D - Promouvoir les services et prestations proposés par la résidence et réaliser des ventes additionnelles, dans le cadre des recommandations sanitaires de la COVID-19	
		MODULE E - Maîtriser le logiciel de réservation, de commercialisation et de gestion de l'activité de la résidence (logiciel RESALYS)	
		MODULE F - Savoir appliquer les consignes de sécurité et d'incendie en vigueur dans la résidence	
2	23 et 24/04/24	MODULE G - Analyser le retour d' expériences en entreprise, échanges autour des réussites et difficultés rencontrées. Faire le bilan des compétences acquises en entreprise par rapport aux compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts. Révison de ces points. Remise de l'attestation de fin de formation par EFPPA Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil	14
TOTAL DES HEURES			220

Durée: 220 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
- 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
- Démarche environnementale

MODULE B – BLOC DE COMPÉTENCES - 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
- 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 : 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 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, 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
- Évaluer les besoins des clients et leur 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 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 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 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)

MODULE G – Analyser le retour de l'expérience en entreprise et des compétences acquises

- Échanges autour des réussites et difficultés rencontrées
- Faire le bilan des compétences acquises en entreprise et comparer avec les compétences et connaissances acquises en formation avec le formateur praticien et le tuteur de l'entreprise et en mesurer les écarts. Révision des connaissances

Remise de l'attestation de fin de formation par EFPPA.

Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil.

V. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES 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)

- 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. MODALITÉS DE SUIVI DE L'EXÉCUTION 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. ÉVALUATION & 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.

Une attestation individuelle de formation est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

Une attestation de compétences acquises en entreprise est délivrée par l'entreprise d'accueil.

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
CLERC Virginie	Master 2 Juriste des collectivités territoriales 9 ans d'expérience professionnelle en vente en commerce	Référente de formation
PATRIARCHE Helline	6 ans d'expérience chez CGH/ODC dont 3 ans comme chef de réception et responsable d'hébergement	Formatrice théorie et pratique
GHOSTINE Danielle	CELTA Anglais Cambridge Assessment English 16 ans d'expérience dans le tourisme et l'enseignement de l'anglais	Formatrice théorie et pratique
PLESSY Constance	BTS tourisme 7 ans d'expérience chez CGH dont 3 ans comme chef de réception et responsable d'hébergement	Formatrice théorie et pratique
THIERRY Amélie	MBA Manager du développement commercial spécialité tourisme 7 ans d'expérience en gestion de réception et d'hébergement	Formatrice théorie et pratique
MENARD Quentin	Master management et stratégies touristiques 9 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 14 ans d'expérience dans le tourisme et la gestion de résidences de tourisme	Formatrice théorie et pratique

LE TORRIELLEC Loïc	BTS Technico commercial 17 ans d'expérience en gestion de résidences touristiques	Formateur théorie et pratique
EMILY Steven	Licence de tourisme 20 ans d'expérience dans le tourisme et la gestion de résidences de tourisme	Formateur théorie et pratique
TRIBOLET Christelle	Diplôme certifié technico opératrice de spa 5 ans d'expérience de praticienne spa dont 1 an comme responsable spa Ô des Cimes	Formatrice théorie et pratique
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 Ruitor – Sainte-Foy Tarentaise (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

Virginie CLERC - Référente de la formation
Gaëlle CHAMOISSIN - Référente administrative
E-mail : info@efppa.com
Tél. : 04.79.00.29.83