



MÉTIERS VISÉS

- > Réceptionniste en hôtellerie
- > Agent de réservation
 - > Standardiste
 - > Night-auditor



CONDITIONS D'ACCÈS

- > Avoir le niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (niveau Bac)
- > Avoir une bonne base de la langue anglaise
- > Être mobile géographiquement

TÉMOIGNAGE

Véronique

Issue d'un autre domaine professionnel au départ, j'ai décidé d'effectuer cette formation avec pour objectif de trouver un emploi. Les cours au Groupe FIM et les 4 stages en entreprise se complètent pour accéder au diplôme et à une insertion rapide dans le monde professionnel. Je viens de signer mon premier contrat dans une des entreprises où j'ai effectué un stage.



Réceptionniste

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Effectuer une réservation
- Accueillir les clients
- Accompagner le client pendant son séjour
- Promouvoir les services annexes de l'hôtel
- S'exprimer en anglais, en italien et japonais

PARCOURS DE FORMATION

La durée de la formation est de **7 mois** dont 13 semaines de stage en entreprise réparties sur 4 périodes.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Cette formation peut être financée dans le cadre :

- D'un financement de la Région Basse Normandie (demandeur d'emploi) et d'un cofinancement de l'Union Européenne
- De l'alternance (contrat de professionnalisation)
- D'un congé individuel de formation (CIF) (salarié ou demandeur d'emploi)
- D'un financement individuel

Nos conseillers spécialisés vous apporteront toutes les informations utiles sur ces diverses possibilités

VALIDATION

Titre professionnel du Ministère du Travail « Réceptionniste en Hôtellerie »



CONTACTS GROUPE FIM

AGNEAUX : 02 33 77 86 77

CHERBOURG : 02 33 78 86 88

GRANVILLE : 02 33 91 21 30

SAINT-LÔ : 02 33 77 43 50



LIEUX DE FORMATION

 GROUPE FIM :
GRANVILLE

www.fim.fr

| PR-L-HRS-RECEP-01 / B

CONTENU DE LA FORMATION

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

TECHNOLOGIE HÔTELIÈRE

- Connaissance générale de l'hôtellerie
- Le produit hôtelier
- Le personnel
- La réservation
- L'arrivée du client
- Le suivi du client pendant son séjour
- Le départ du client
- Les opérations de facturation
- Le contrôle de fin de journée
- Les moyens de communication à l'hôtel
- Les étages
- Le linge
- La polyvalence bar/restaurant
- Informatique

COMMUNICATION

- Auto évaluation : Prise de confiance en soi
- Les techniques de communication
- L'expression orale
- Communiquer face à un jury
- Communiquer en réunion
- L'accueil face à face
- Gestion du stress
- Gestion de conflits
- Les argumentaires de vente

INFORMATIQUE

- Utilisation du traitement de texte : Word
- Utilisation d'un tableur : Excel
- La messagerie & Internet
- Présentation de diaporama : Powerpoint

JAPONAIS

- Maîtriser les us et coutumes des Japonais
- Connaître les mots d'accueil de la clientèle japonaise

ANGLAIS ET ITALIEN

- Accueil du client
- Les abords de l'hôtel
- Les directions
- A l'intérieur de l'hôtel
- Les réclamations
- Au téléphone
- Communiquer par écrit
- Aide au recrutement
- Proposer et conseiller
- La restauration
- Les tarifs et encaissements