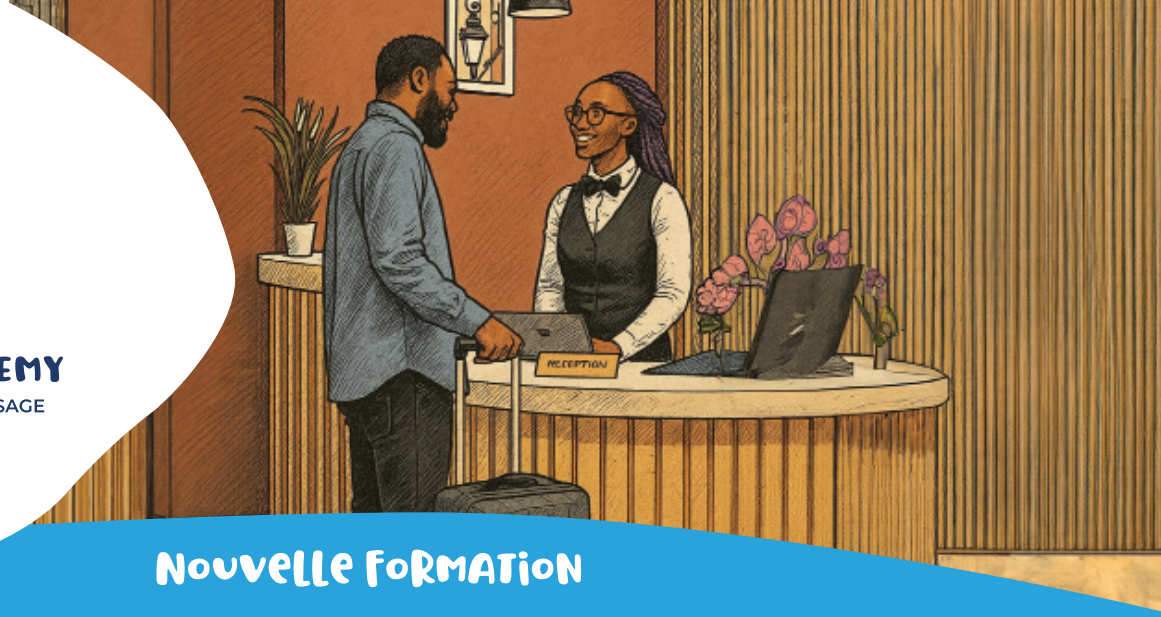
OUTREMER ACADEMY
L'EMPLOI PAR L'APPRENTISSAGE



NOUVELLE FORMATION

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air RNCP 38870

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4 (BAC)

PRÉREQUIS

- Niveau CAP/BEP ou équivalent.
- Bonnes compétences en communication écrite et orale.
- Niveau B2 en anglais recommandé pour interagir avec une clientèle internationale.

OBJECTIFS

- Accueillir les clients, les conseiller et répondre à leurs besoins.
- Optimiser les ventes par des prestations complémentaires. Traiter les réservations et superviser les opérations d'arrivée, de séjour et de départ.
- Contribuer à la satisfaction client et au développement de l'e-réputation de l'établissement.

LE MÉTIER

Le réceptionniste joue un rôle central dans les établissements touristiques (hôtels, campings, résidences de tourisme, etc.). Il est responsable du premier contact avec les clients et gère des tâches variées : Gestion des réservations et coordination des services. Réponses aux demandes des clients en face-à-face, par téléphone ou en ligne.

DÉBOUCHÉS

Secteurs : Hôtels, résidences de tourisme, villages vacances, campings. Conciergeries de locations saisonnières, auberges collectives.

Postes accessibles : Réceptionniste en hôtellerie. Night audit (réceptionniste de nuit). Premier de réception ou agent de réservation.

OUTREMER ACADEMY
L'EMPLOI PAR L'APPRENTISSAGE



ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle avec épreuves pratiques.
- Évaluation des compétences en anglais au niveau B2.
- Certification validée par l'obtention des trois blocs de compétences après évaluation par un jury professionnel.

PROGRAMME

Période d'intégration :

- Accueil des stagiaires.
- Présentation des objectifs de la formation.
- Sensibilisation à la gestion durable dans le tourisme.

Module 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Gestion des réservations et coordination des arrivées/départs.
- Traitement des demandes clients et gestion des imprévus. Réalisation des ventes additionnelles.
- Application des standards de qualité et respect des consignes de sécurité.

Module 2 : Assurer le suivi de l'activité de l'établissement

- Analyse des indicateurs économiques (taux d'occupation, CA).
- Contribution au développement commercial (séminaires/groupes).
- Suivi de l'e-réputation (réponse aux avis clients).
- Gestion de la caisse et clôture journalière.

CONTACT

GUADELOUPE

Rue Amédée Barbotteau, Immeuble Idaïa. 97122 **JARRY**

+590 590 69 81 80 contact.guadeloupe@outremer-academy.fr

GUYANE

Résidence Coeur d'Ebene, 1 rue Wapa, 97354 **RÉMIRE-MONTJOLY**

+594 594 21 96 69 contact.guyane@outremer-academy.fr

RÉUNION

Immeuble Farman, 1er étage – 4 rue Henri Farman – 97438 **SAINTE-MARIE**

+262 262 66 85 85 contact.reunion@outremer-academy.fr

MARTINIQUE

Centre d'affaires BEBOOSTER, Immeuble Equinoxes – 12 rue des Arts et Métiers, Lot. Dillon Stade – 97200 **FORT-DE-FRANCE**

+596 596 10 68 22

DÉLAI D'ACCÈS

48h

DIPLÔME VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (Bac)
Certificateur: Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion

ÉQUIVALENCE

Baccalauréat professionnel, Bac Pro Hôtellerie-Restauration

ORGANISATION

Durée : 12 mois.
Alternance : 1 jour en formation et 4 jours en entreprise.

DATE D'ENREGISTREMENT

28/03/2024

POURSUITE D'ÉTUDES

Titre professionnel Manager en hôtellerie et tourisme.

PRISE EN CHARGE

OPCO de l'entreprise.

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

RÉSULTATS

Insertion dans le métier à 6 mois : 71%

Insertion globale : 82%

CERTIFICAT : 50812-4
DATE DE MISE À JOUR : 06 / 2026

RESTEZ CONNECTÉ !

outremer_academy_97
outremeracademy
outremeracademy