

# FIM, Accélérateur de réussite.

## TFP RÉCEPTIONNISTE

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Au quotidien, le (la) réceptionniste doit :

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



### MÉTIER VISÉS

Ce diplôme oriente vers des débouchés en début de carrière de :

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



### VALIDATION

Titre ministère du Travail Réceptionniste en Hôtellerie de niveau 4 (Bac).



### MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Contrôle en Cours de Formation (CCF)
- Epreuves finales



### CONDITIONS D'ACCÈS & PRÉ-REQUIS

Cette formation est ouverte à tout public, sans diplôme particulier

Pour postuler il est nécessaire d' :

- Avoir une bonne base de la langue anglaise : niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (niveau Bac)
- Être mobile géographiquement
- Aimer le contact client,
- Être une personne plutôt positive sachant résoudre les insatisfactions et litiges,
- Être organisé(e) et pouvoir travailler en horaires décalés.

L'admission sera validée par un entretien de recrutement et test de positionnement

Inscription : de janvier jusqu'à la rentrée en formation (octobre/novembre)



**CAMPUS**

SAINT-LÔ 2



## PROGRAMME

### TECHNOLOGIE HÔTELIÈRE

- Connaissance générale de l'hôtellerie et du produit hôtelier
- Le personnel
- La réservation, l'arrivée du client et le suivi du client pendant son séjour ainsi que son départ
- 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 et l'expression orale
- Communiquer face à un jury / communiquer en réunion
- L'accueil face à face
- Gestion du stress et des conflits
- Les argumentaires de vente

### INFORMATIQUE

- Utilisation du traitement de texte : WORD et d'un tableur : EXCEL
- La messagerie & Internet
- Présentation de diaporama : Powerpoint

### CULTURE ASIATIQUE

- Maîtriser les us et coutumes des asiatiques (Chine et Japon)
- Connaître les mots d'accueil de la clientèle japonaise et chinoise

### ANGLAIS ET ESPAGNOL

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

Nos campus sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question relative au handicap, un référent handicap FIM est à votre écoute : [emmanuel.mahe@normandie.cci.fr](mailto:emmanuel.mahe@normandie.cci.fr)



## LES INFOS PRATIQUES

- La durée de la formation est de 12 mois dont 13 semaines de stage en entreprise.
- Coursus en présentiel



## FINANCEMENTS & TARIFS

Cette formation peut être financée dans le cadre :

- D'un financement de la Région Normandie (demandeur d'emploi) et d'un cofinancement de l'Union Européenne
- De l'apprentissage
- De la formation continue (Pro-A , plan de formation...)

Les tarifs :

- Apprentissage/alternance : gratuit pour l'apprenti / l'alternant
- Demandeur d'emploi : Prise en charge possible par la Région Normandie
- Formation Continue : Prendre RDV avec 1 conseiller pour étude du dossier

**RETROUVEZ TOUTES LES INFOS  
SUR NOTRE SITE**

