

CF - Isaac de l'Etoile
62 rue du Porteau
CS 70019
86001 POITIERS Cedex

05 49 50 34 12

secretariat-cf@isaac-etoile.fr

<https://centre-formation-poitiers.isaac-etoile.fr>

Pré-inscription
à partir du
site internet :



Référent handicap

Locaux accessibles aux personnes en situations de handicap.

Adaptation des moyens de la prestation possible.

Mise en relation avec le référent handicap. : Tel : 05 49 50 34 07

Tarifs

Frais de formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise conformément à sa grille tarifaire

Indicateurs de résultats

dernière session 2018-2019

67% - 4/6

Plus d'information sur le site internet

Paroles de stagiaires...

« le Centre m'a aidé à trouver une entreprise d'accueil dans ma région d'origine »

« On est en petit groupe encadré par un formateur référent »

« Nous sommes logés à l'internat ou dans les appartements de la Résidence de l'Etoile »

« Mon diplôme est reconnu et j'ai toute chance de décrocher un CDI à l'issue de la formation »

Le(La) réceptionniste exerce son activité à la réception ou au « desk » d'établissements hôteliers et en relation avec les différents services et responsables. Il est chargé d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

Public et Prérequis

Niveau Bac souhaité - possibilité d'étude de la candidature selon le profil
Bases en langues étrangères (anglais)

Test de positionnement / Entretien individuel

Objectifs de la Formation

A l'issue de la formation, les apprenants seront en capacité de :

- **Assurer** l'accueil et la prise en charge de la clientèle francophone et étrangère durant toute la durée du séjour et fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci.
- **Planifier** les réservations de l'hôtel et l'occupation journalière des chambres et des espaces séminaires.
- **Effectuer** la facturation et l'encaissement des prestations de la clientèle.
- **Organiser et assurer** une communication fluide avec les autres services de l'établissement.



Durée – Délai d'accès

Durée 12 mois - 400 heures en centre de formation / une semaine par mois

Selon la période d'activité, ces amplitudes horaires peuvent varier - De juin à septembre : temps plein en entreprise

1 à 2 session(s) par an en fonction de la demande des entreprises

Moyens mobilisés

- **Humains** : Equipe de formateurs experts dans leur domaine (général et professionnel) dont certains issus du monde de l'entreprise ; interventions de professionnels – en salle de formation ou lors de visite d'établissement hôtelier –
- **Pédagogiques** : Présentiel théorique et pratique (ateliers dédiés) Distantiel (plateformes pédagogiques, utilisations des outils numériques)
- **Techniques** : Les enseignements pratiques - tels que l'accueil clientèle par exemple - se déroulent sur l'un de nos sites hôteliers partenaires. Ce qui permet d'évaluer en situation réelle les compétences acquises ou les axes d'amélioration.

Accompagnement : suivi personnalisé de la scolarité et de l'apprentissage en entreprise. Référents handicap et mobilité nationale et internationale.

Modalités d'évaluation du diplôme

Certification professionnelle de la branche - CERTIDEF

- Validation de 6 blocs de compétences par le référent de la formation et le tuteur d'entreprise.
- Présentation au jury après validation de l'intégralité des blocs de compétences :
 - ~ 2 ECF (Evaluations en Cours de Formation)
 - ~ Mise en situations professionnelles chez des partenaires.
 - ~ 2 épreuves écrites sur la technologie hôtelière

Et après ...

Evolution dans les métiers de l'hôtellerie - Chef(fe) de Réception et après plusieurs années Directeur(trice) de l'Hébergement,