

## Catalogue de l'offre sélectionnée

### Critères retenus

- > Structure : GRETA DES MÉTIERS DU TERTIAIRE, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION DE PARIS
- > Formacode : 35052 accueil



Réseau de la formation continue de l'académie de Paris

# Sommaire

## ))) L'offre de formation

### **Hôtellerie - Restauration - Tourisme**

#### **Accueil**

- TP - Réceptionniste en hôtellerie

*Titre professionnel de niveau 4 du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social*

3

### **Offre ESAT**

#### **Accueil**

- Accueil - standard

*Au bénéfice de travailleurs en situation de handicap en ESAT*

4

## TP - Réceptionniste en hôtellerie

Titre professionnel de niveau 4 du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

### > Public

Tout public, Salarié, Salarié dans le cadre du plan de développement des compétences, Salarié en reconversion, Demandeur (...)

### > Dates

Du 25/11/2024 au 19/05/2025

Prochains recrutements :

Rendez-vous sur le site

[www.gretametehor.com](http://www.gretametehor.com)

Les inscriptions sont ouvertes pour le public salarié.

Les recrutements des demande (...)

### > Durée

440 H (en centre), 440 H (en entreprise)

Votre lieu habituel de travail est la réception. Les horaires de travail s'effectuent par roulement et imposent une p (...)

### > Modalités de formation possibles

Collectif, Cours du jour, Formation en présentiel

### > Informations inscription

Pour être convié(e) à une information collective et à un entretien de recrutement :

-[www.gretametehor.com](http://www.gretametehor.com)

-[recrutement.hrt@gretametehor.com](mailto:recrutement.hrt@gretametehor.com)

Les inscriptions sont ouvertes pour le public salarié. (...)

### > Coût de la formation

7040,00 euros

Nous contacter pour une étu (...)

### > Lieu de la formation

GRETA METEHOR PARIS

Lycée polyvalent Guillaume (...)

### > Contact

GRETA METEHOR PARIS

ECOLE NATIONALE DE

COMMERCE

70, Bd Bessières - 75017 PARIS

Tél : 01 44 85 85 40 (...)

### > Contact(s)

Hôtellerie Restauration GRETA

METEHOR PARIS

[recrutement.hrt@gretametehor.com](mailto:recrutement.hrt@gretametehor.com)

Référente handicap : Bénédicte DE

VALICOURT (...)

### ))) OBJECTIFS

- Accueillir les clients (individuels et groupes) d'un établissement hôtelier de leur réservation jusqu'à leur départ.
- Vendre des prestations hôtelières tout au long de leur séjour.
- Assurer les tâches administratives relatives à leur séjour et les informer sur l'environnement touristique.

### ))) PRÉREQUIS

- Niveau classe de terminale ou équivalent.
- Acquis en anglais (lire et comprendre le sens global de textes courants, écouter des dialogues courts, rapporter des projets simples).
- Mémoire visuelle, disponibilité, sens du service, discrétion, organisation et méthode, bonne présentation.

### ))) CONTENUS

La formation se compose de 2 modules qualifiants débouchant sur les certificats de compétences professionnelles (CCP), complétés par les périodes en alternance en entreprise.

CCP 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

CCP 2 : Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

### ))) MOYENS PÉDAGOGIQUES

documents pédagogiques, études de cas, jeux de rôle, plate-forme de formation à distance, travaux pratiques

### ))) MODALITÉS D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

admission après entretien, admission après test

Les inscriptions sont ouvertes pour le public salarié.

Les recrutements des demandeurs d'emploi démarreront au mois de mai (sous réserve d'un conventionnement région pour le financement)

### ))) RECONNAISSANCE DES ACQUIS

TP - Réceptionniste en hôtellerie

Examen : session de validation (1 semaine au mois de mai 2024).

## Accueil - standard

*Au bénéfice de travailleurs en situation de handicap en ESAT*

### > Public

Salarié en ESAT

### > Dates

Du 02/01/2024 au 20/12/2024  
Sessions ouvertes pour 2024 - nous  
contacter pour les dates

### > Durée

12 H (en entreprise)  
jusqu'à 24 heures selon la demande  
de l'ESAT  
Durée personnalisée

### > Modalités de formation possibles

Cours du jour, Formation en  
présentiel

### > Coût de la formation

160,00 euros/h  
Tarif horaire indiqué pour un groupe  
de 4 à 6 travailleurs

### > Lieu(x) de la formation

sur le site de l'ESAT

### > Contact

GRETA METEHOR PARIS  
ECOLE NATIONALE DE  
COMMERCE  
70, Bd Bessières - 75017 PARIS  
Tél : 01 44 85 85 40  
Fax : 01 44 85 85 17  
info@gretametehor.com  
<https://www.gretametehor.com>

### > Contact(s)

Pôle handicap sur mesure  
Coordonnatrice  
Tél 01 53 68 06 93  
s.smai@gretametehor.com  
Référente handicap : Sonia SMAI  
Tél : 01 53 68 06 93

### ))) OBJECTIFS

- Assurer l'accueil en faisant preuve d'attention, de disponibilité et de courtoisie;
- Savoir communiquer par téléphone avec des interlocuteurs internes et externes;
- Savoir accueillir, orienter et renseigner un visiteur;
- Adapter une attitude favorable à la communication.

### ))) PRÉREQUIS

Bonne compréhension orale.

### ))) CONTENUS

- L'utilisation des documents et sources d'informations internes pour renseigner les gens : organigramme, plan des locaux, numéros de poste;
- Les activités de l'entreprise : les services, les fonctions, les interlocuteurs internes et externes;
- La communication dans la vie professionnelle : caractéristiques, formes et moyens utilisés;
- L'accueil téléphonique : attitudes et qualités exigées, matériel indispensable;
- La manipulation du standard, le transfert des communications et des informations aux différents services;
- La réception des appels : les différents scénarios d'accueil, le traitement des messages, l'accueil filtré, les formules et les expressions utilisées couramment;
- Gestion de situations imprévues;
- Les numéros d'urgence;
- La présentation dans un environnement de travail et la posture professionnelle.

### ))) MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Exercices et mises en situation à partir du matériel et des documents utilisés à l'ESAT;
- Analyse des pratiques professionnelles concernant la communication;
- Apports théoriques.

### ))) RECONNAISSANCE DES ACQUIS

Attestation de fin de formation

### ))) INTERVENANT(E)(S)

Formateur du GRETA