

## « Parcours de Formation Professionnelle – POLE EMPLOI 2023 »

### TITRE PROFESSIONNEL « Réceptionniste en Hôtellerie + Anglais Professionnel »

Type de formation : **Certifiante**  
 Validation : **Titre Professionnel de niveau 4**  
**RNCP 34157 – Formacode 42788**

**Dates prévisionnelles : Du 03/10/2023 au 03/06/2024**

<b>Objectifs</b>	<p>A la fin de la session, les participants seront en capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'accueillir les clients (individuel et groupes) d'un établissement hôtelier de leur réservation jusqu'à leur départ :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendre des prestations hôtelières tout au long de leur séjour</li> <li>- D'assurer les tâches administratives relatives à leur séjour et les informer sur l'environnement touristique</li> </ul> </li> <li>• De valider un CCP ou le titre professionnel de niveau 4 « Réceptionniste en Hôtellerie »,</li> </ul>
<b>Public visé</b>	Tous demandeurs d'emploi inscrits, indemnisés ou non., public PIC
<b>Modalités et conditions d'accès</b>	<p><b>Vérification des Pré-requis</b>          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</p> <p><b>Aptitudes &amp; savoir être requis :</b> Capacités d'adaptation et d'organisation, esprit rigoureux et méthodique, capacités relationnelles, facilité d'expression écrite et orale, discrétion.</p>
<b>Nombre de participants</b>	<b>8 places</b>
<b>Modalités de recrutement</b>	<p><b>Information Collective et de Positionnement :</b>  <b>Le Mardi 12 et le jeudi 21 septembre 2023 à 9H - ANPEP 301 Avenue Philippe de Girard 84400</b></p> <p><b>Phase de positionnement :</b>          Passation de tests de positionnement + Entretien individuel de motivation Analyse du CV + Détermination d'un Plan Individuel de Formation</p> <p><b>Délai d'accès à la formation : Réponse aux candidatures après la 2eme Icop et la validation de Pole Emploi.</b></p>
<b>Durée de la formation</b>	<p><b>Personnalisation du parcours</b>  <b>Si parcours total : 875 h heures</b> (dont 630 heures en centre de formation et 245 heures en Entreprise)  <b>Durée personnalisée en fonction des besoins du stagiaire durant la phase de positionnement</b>  <b>Date de formation en situation de travail en entreprise :</b> du 25/03/2024 au 17/05/2024 inclus  <b>Dates de congés (interruption) :</b> du 25/12/2023 au 01/01/2024 inclus  <b>Dates d'examen (prévisionnelles) :</b> du 29/05/2024 au 31/05/2024</p>
<b>Horaires de formation</b>	<p>Du lundi au vendredi : 8h30 / 12h30 – 13h30- 16h30          Intensité hebdomadaire entre 31.5 et 35 heures, selon résultats du positionnement.</p>
<b>Programme de formation</b>	<p><b>Période d'intégration :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation.</li> </ul> <p><b>CCP 1 – Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les clients au service de la réception.</li> <li>• Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières</li> <li>• Procéder aux opérations d'arrivées et de départs de clients</li> <li>• Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour</li> <li>• Vendre les prestations de l'établissement</li> </ul> <p><b>CCP 2 – Contrôler et suivre l'activité du service de la réception :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clôturer l'activité du service de réception</li> <li>• Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception</li> </ul>

	<p><b>Connaissances et capacités transversales :</b> Communication (interpersonnel, groupe, interne et externe) ; Excel Word et Powerpoint ; digital : dans la communication interne et externe ; responsabilité sociétale de l'entreprise, gestion du stress</p> <p><b>Préparation au DP et à la session de validation</b></p> <p><b>Evaluations : en cours de formation et finale(dont bilan final 4 h)</b></p> <p><b>Techniques de recherche de stage / Techniques de recherche d'emploi</b></p> <p><b>Soutien en présentiel, remise à niveau, en présentiel, Coaching</b></p> <p><b>Phase de formation en situation de travail en entreprise</b></p> <p>Une période en entreprise à temps plein, selon les horaires de l'entreprise</p>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p>Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé , mises en pratique sur plateau technique, période de formation en situation de travail en entreprise</p>
<p><b>Moyens Pédagogiques</b></p>	<p><b>Formation individualisée</b></p> <p><b>1 poste informatique</b> équipé du logiciel betisoft, accès à internet haut débit, imprimante, photocopieur, vidéoprojecteur...</p> <p>Formation essentiellement pratique (ateliers, simulations, mise en situation, résolution de problèmes, analyse réflexive...), apports théoriques, démonstrations, questionnements, confrontation entre pairs, vérification des acquis.</p> <p>Livret d'évaluation en cours de formation renseigné à partir des résultats des évaluations tout au long du parcours</p> <p>Support de cours fourni à chaque stagiaire</p> <p>Questionnaire d'évaluation en fin de formation</p>
<p><b>Modalités d'évaluation /Modalités de validation et/ou de certification</b></p>	<p><b>Attestation d'entrée en formation - PIF Plan Individuel de Formation ou PIA Plan Individualisé Approfondi</b></p> <p><b>Attestation de compétences</b></p> <p><b>Certificat de réalisation</b></p> <p><b>Pour les bénéficiaires en situation de handicap : adaptation possible des modalités de formation et de certification, accompagnement par le référent TH d</b></p> <p>→ Feuilles de présence émargées quotidiennement par l'apprenant ;</p> <p>Grilles de positionnement et de progression en début, à mi-parcours et en fin de formation (résultats consignés dans le <b>carnet de bord stagiaire</b>)</p> <p>Evaluation formative tout au long de la formation ;</p> <p>Evaluation sommative en fin d'un module, ou en fin de formation ;</p> <p>Evaluation de satisfaction de l'apprenant en fin de formation et mi-parcours pour les formations longues</p> <p>Suivi des parcours à 6 mois.</p> <p>→ <b>Titre professionnel :</b></p> <p><b>Inscription à la session de validation du titre ou CCP visé</b></p> <p><b>Evaluations et auto-évaluations tout au long du parcours (ECF)</b></p> <p><b>Préparation à la session de validation du titre ou de (s) certificat (s) de compétences professionnelles (CCP)</b></p> <p><b>1 Le dossier professionnel (DP)</b></p> <p>Le candidat porte dans le DP les éléments de son expérience professionnelle acquise, selon les cas, en centre de formation, en entreprise ou dans le cadre d'activités bénévoles et le présente lors de sa session de validation. La pratique professionnelle est structurée selon les activités type (correspondant aux CCP du titre visé).</p> <p><b>2 L'épreuve de synthèse</b></p> <p>L'épreuve de synthèse est principalement basée sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée.</p> <p><b>3 L'entretien final avec le jury</b></p> <p>L'entretien permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vérifier le niveau de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé,</li> <li>• D'échanger sur l'expérience et la pratique acquises tout au long de son parcours à partir des fiches descriptives de la pratique professionnelle du DP.</li> </ul> <p><b>Validation totale ou partielle</b></p> <p>A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre</p> <p>Attestation de compétence (si pas de certif)</p> <p>Sur les suites de parcours, équivalences, passerelles : consultez la fiche RNCP34157 ;</p> <p>Vous pouvez aussi contacter la responsable pédagogique Mme VIGNON Julie</p>

<b>Résultats</b>	<b>Les résultats de la dernière session Mai 2021 : (9 inscrits à l'examen)</b> <b>Taux de réussite sur la dernière session : 94% (1 partiel / 8 réussites)</b> <b>Taux de satisfaction de la dernière session : 96%</b> <b>Taux d'insertion en sortie de formation : 100%</b> <b>Taux d'abandon de la dernière session : 10%</b>	
<b>Intervenants</b>	L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou des métiers visés par la formation	
<b>Lieu de formation</b>	<b>Accessibilité :</b>	<b>Contact</b>
<b>ANPEP</b> <b>301 Av. Ph. de Girard</b> <b>84400 APT</b> <b>04.90.74.25.47</b> <b>contact@anpep.fr</b>	Parking gratuit à proximité Transports en commun : à 200 mètres Accessibilité aux personnes à mobilité réduite Restauration sur place et à proximité	VIGNON Julie Tél. : 04.90.74.25.47 <a href="mailto:contact@anpep.fr">contact@anpep.fr</a> - <b>Contact agence Pôle Emploi</b> <a href="mailto:Formation.84494@pole-emploi.fr">Formation.84494@pole-emploi.fr</a>