Titre professionnel réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Certifiante | Formation continue

Réf. : 25163346F — Mise à jour : 16 novembre 2026

Organisme responsable : **AFPA Entreprises Bretagne**

Présentation de la formation

Objectifs

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. A tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique et surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans les espaces dédiés à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un Property Management System (PMS) et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Il veille à l'image de l'établissement touristique. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air intervient dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique.

Programme

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 2. Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Niveau Bac général, pro ou techno, BP**

Liste des certifications

Titre professionnel réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Code RNCP : 38870

Métiers associés

G1703 — Réception en hôtellerie

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2199345S	Mixte	LANGUEUX	24/11/2026	21/05/2027

Source : GREF Bretagne #25163346F