PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Sigle : RHH | Niveau 4 | Code titre : TP-00379 | Code NSF : 334t | RNCP38870

Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formation.

SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL RÉCEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR.**

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille, informe et conseille les clients. Il traite les demandes de réservation, réalise les opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client, assure le suivi de l'activité journalière, contribue au développement commercial et participe au suivi de l'e-réputation de l'établissement. Il intervient en hôtellerie, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme, villages vacances ou structures touristiques assimilées, en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires, en français et en anglais.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air, sigle RHH, niveau 4 (cadre national des certifications 2019), RNCP38870.
- Arrêté du 19 mars 2024, paru au Journal officiel le 28 mars 2024, avec date d'effet au 2 août 2024.
- Code titre : TP-00379 ; code NSF : 334t ; code ROME : G1703.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel RHH.
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen et définissant les conditions d'agrément des organismes.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou justifier d'une expérience significative dans l'accueil, la relation client, le tourisme, l'hôtellerie ou l'hôtellerie de plein air.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une capacité à communiquer avec une clientèle variée, à utiliser les outils numériques courants et à travailler dans un environnement nécessitant réactivité, organisation et gestion des priorités.
- Avoir un intérêt pour la relation client, l'accueil touristique, la réservation, la qualité de service, les outils de gestion hôtelière et la communication en anglais.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air et du tourisme.
- Lui permettre d'acquérir les compétences pratiques et professionnelles nécessaires au titre professionnel RHH.
- L'amener à maîtriser les situations professionnelles liées à l'accueil, au conseil client, aux réservations et aux opérations de séjour.
- Le conduire à assurer le suivi de l'activité de l'établissement touristique, à contribuer au développement commercial et au suivi de l'e-réputation.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation professionnelle, entretien technique, dossier professionnel et entretien final, avec une communication orale et écrite en anglais de niveau B2 attendue dans le contexte professionnel.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, entraînement aux situations professionnelles et préparation aux épreuves certificatives.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent l'interactivité, les échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les mises en situation professionnelles : accueil client, traitement d'une demande de réservation, check-in, suivi de séjour, check-out, clôture de caisse, réponse commerciale à une demande groupe ou séminaire et traitement d'avis clients.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent aux apprenants de progresser de manière structurée, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique adapté à leurs besoins.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles se déroulent en direct avec l'équipe pédagogique et permettent une interactivité immédiate avec les formateurs et les autres apprenants.

Ces temps favorisent les échanges, les questions-réponses, les mises en situation, les activités collaboratives ainsi que les discussions autour des notions abordées. Ils permettent également de maintenir une dynamique de groupe et d'assurer un suivi régulier de la progression des apprenants.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS — Learning Management System. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de résumés, d'exercices, de quiz, de vidéos interactives et d'évaluations.

Ces ressources jalonnent le parcours de formation et permettent une progression structurée. L'apprenant peut avancer à son rythme, selon ses contraintes personnelles et professionnelles, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique. Les interactions avec l'équipe pédagogique peuvent se faire de manière différée, notamment par e-mail, téléphone, groupes de discussion ou via la plateforme Moodle, afin de garantir un soutien adapté aux besoins individuels.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique. Ces travaux peuvent prendre la forme de recherches, d'exercices, d'activités d'application, de productions écrites, d'analyses de situations professionnelles ou de préparations en lien avec les compétences visées par la formation.

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et peuvent s'effectuer en entreprise, à domicile ou dans tout autre lieu adapté. Les heures réalisées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles effectuées en centre de formation.

Accompagnement technique et pédagogique

- **Assistance technique :** Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées maximum.
- **Accompagnement pédagogique :** un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant et répond aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.
- **Outils mobilisés :** plateforme Moodle, documents professionnels, PMS ou outils de gestion hôtelière, tableur, traitement de texte, supports de communication, scénarios de jeux de rôle, études de cas, grilles d'auto-positionnement et supports en anglais professionnel.

Contenu pédagogique en lien avec le référentiel RHH

La progression pédagogique se structure autour des deux activités types du titre professionnel RHH et des six compétences professionnelles associées. Les compétences transversales sont travaillées tout au long du parcours.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Assurer les opérations relatives au séjour des clients	1. Accueillir, informer et conseiller le client 2. Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières 3. Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
CCP 2 Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique	4. Assurer le suivi de l'activité journalière 5. Contribuer au développement commercial 6. Contribuer au suivi de l'e-réputation

CCP 1 : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

1. Accueillir, informer et conseiller le client : Appliquer les procédures d'accueil, identifier les besoins, informer et conseiller les clients, valoriser les prestations de l'établissement touristique et l'environnement local, répondre aux demandes pratiques et touristiques, gérer les appels et messages, prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap et veiller à la sécurité des biens et des personnes.

2. Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières : Traiter les réservations individuelles en face à face, par téléphone, courriel ou messagerie instantanée, proposer une offre commerciale adaptée, appliquer la grille tarifaire, enregistrer et mettre à jour les informations dans le PMS, optimiser le planning d'occupation, informer les services concernés et assurer le suivi des dossiers de réservation.

3. Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client : Réaliser les opérations d'arrivée, de suivi de séjour et de départ sur le PMS, vérifier les informations client, proposer des prestations additionnelles, suivre la satisfaction client, traiter les demandes pendant le séjour, compléter la facturation, encaisser, solder et transmettre les factures, clôturer la caisse et mettre à jour le planning d'occupation.

CCP 2 : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

4. Assurer le suivi de l'activité journalière : Contrôler les comptes clients, mettre à jour les débiteurs divers, corriger les données erronées ou manquantes, centraliser les indicateurs et ratios, renseigner les rapports de suivi d'activité et transmettre les éléments à la hiérarchie à partir des supports de l'établissement.

5. Contribuer au développement commercial : Traiter les demandes de prestations hôtelières pour les séminaires et groupes, analyser les besoins, proposer une offre commerciale adaptée, valoriser les prestations, appliquer les règles de correspondance commerciale en français et en anglais, respecter la grille tarifaire, les conditions générales de vente et les standards de qualité de l'établissement.

6. Contribuer au suivi de l'e-réputation : Inciter les clients à partager leur expérience, surveiller les avis en ligne, appliquer la procédure de gestion de l'e-réputation, répondre aux avis positifs selon les consignes, relever et transmettre les avis négatifs à la hiérarchie et proposer des éléments de réponse adaptés.

Compétences transversales travaillées pendant le parcours

- Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique, en français et en anglais.
- Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique.
- Prendre en compte les contextes et besoins des personnes en situation de handicap dans l'accueil, le conseil et la communication.
- Gérer la simultanéité des tâches, les priorités, les situations d'attente, les incidents et les dysfonctionnements, dans le respect des procédures et standards de qualité.
- Appliquer les principes du développement durable, du RGPD, de la sécurité des biens et des personnes et de la confidentialité des informations.

Modalités d'évaluation et de certification

L'obtention du titre professionnel RHH se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu de la mise en situation professionnelle, du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation et de l'entretien final. Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	01 h 35	À partir d'un scénario de jeu de rôle tiré au sort. 1ère partie écrite : mise à jour d'un rapport de caisse, d'un rapport de suivi d'activité et réponse à une demande commerciale séminaire ou groupe, avec tableur et traitement de texte. 2ème partie orale : traitement simultané de demandes d'informations, réservation, arrivée, départ et satisfaction client, avec utilisation d'un PMS.
Entretien technique	00 h 45	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées puis sur la sécurité des biens et des personnes, la prise en compte des personnes en situation de handicap, le suivi de l'activité journalière, le développement commercial, l'e-réputation et la réponse aux avis clients.
Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat, y compris sur

		le dossier professionnel, pour vérifier la compréhension du métier et de son contexte d'exercice.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 35. La session mobilise également le jury pour la prise de connaissance des travaux, les échanges, les corrections et la délibération.

L'évaluation de la langue anglaise est intégrée à la mise en situation professionnelle et à l'entretien technique. Elle porte sur la communication orale et écrite avec la clientèle, au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues.

Production et entraînements attendus pour la certification

La certification ne prévoit pas de production spécifique réalisée en amont de la session. La préparation du candidat s'appuie donc sur des entraînements réguliers aux situations professionnelles évaluées :

- mise à jour d'un rapport de caisse et d'un rapport de suivi d'activité ;
- réponse écrite à une demande commerciale séminaire ou groupe ;
- traitement et enregistrement d'une réservation dans un PMS ;
- réalisation d'un accueil, d'une arrivée, d'un suivi de séjour et d'un départ client ;
- vérification de la satisfaction client et contribution à la fidélisation ;
- analyse et réponse adaptée aux avis clients dans le cadre du suivi de l'e-réputation ;
- communication professionnelle en anglais avec la clientèle.

Critères d'évaluation synthétiques par compétence

Compétence	Critères d'évaluation
Accueillir, informer et conseiller le client	Procédure d'accueil appliquée ; offre adaptée aux besoins ; prestations valorisées ; informations pratiques et touristiques fiables ; satisfaction client vérifiée.
Traiter les demandes de réservations	Procédure de réservation appliquée ; communication client respectée ; informations fiables ; saisies exploitables ; dossiers de réservation à jour.
Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ	Procédures d'arrivée et de départ appliquées ; vente de prestations additionnelles réalisée ; satisfaction suivie ; rapport de caisse fiable ; sécurité des biens et des personnes assurée.
Assurer le suivi de l'activité journalière	Comptes clients contrôlés et mis à jour ; données erronées ou manquantes corrigées ; ratios et indicateurs d'activité fiables.
Contribuer au développement commercial	Procédure de réponse commerciale appliquée ; offre adaptée ; prestations valorisées ; règles de correspondance et d'écriture respectées.
Contribuer au suivi de l'e-réputation	Procédure de gestion de l'e-réputation appliquée ; réponse aux avis clients adaptée.

Secteurs d'activité et emplois accessibles

- **Secteurs :** hôtels et résidences de tourisme, campings, parcs résidentiels de loisirs, résidences hôtelières, villages de vacances, auberges collectives, conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières.
- **Emplois accessibles :** réceptionniste en hôtellerie, réceptionniste de camping, réceptionniste tournant, réceptionniste en établissement touristique, réceptionniste de village vacances, réceptionniste de nuit ou night audit, premier / première de réception, agent / agente de réservation en hôtellerie, concierge de location saisonnière.

Modalités de suivi et d’évaluation en cours de formation

Le suivi combine positionnement initial, individualisation du parcours, évaluations formatives par compétence, mises en situation professionnelles, jeux de rôle, exercices sur PMS, tableur et traitement de texte, simulations d’échanges avec la clientèle en français et en anglais, accompagnement au dossier professionnel et entraînements aux épreuves certificatives.