SCHOOL FOR MATE



LIVRET PÉDAGOGIQUE

Réceptionniste en hôtellerie / plein air

RNCP38870 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 440 heures prépare au titre professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air (RNCP38870, niveau 4), en couvrant les deux blocs de compétences du référentiel : les opérations relatives au séjour des clients et le suivi de l'activité de l'établissement touristique. Construit autour d'un fil rouge réaliste réunissant un hôtel et un camping, il entraîne l'apprenant aux situations réelles de la réception, en français et en anglais, avec un PMS, un tableur et un traitement de texte.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Réceptionniste en hôtellerie / plein air
Code	RNCP38870
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	02/08/2029

Le métier et les compétences visées

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille, informe et conseille les clients d'hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Il traite les demandes de réservation, réalise les opérations d'arrivée, de suivi et de départ en proposant des prestations complémentaires, puis clôture la caisse. Il contrôle les comptes clients, assure le suivi de l'activité journalière, traite les demandes séminaires et groupes et contribue au suivi de l'e-réputation en répondant aux avis selon la procédure établie. Il travaille en face à face, par téléphone, courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais, avec un Property Management System. Il veille à la sécurité des biens et des personnes et prend en compte les besoins des personnes en situation de handicap.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers de l'accueil en hôtellerie et en hôtellerie de plein air
- Salariés en reconversion professionnelle issus de l'accueil, du commerce ou du tourisme
- Saisonniers de l'hôtellerie et du camping souhaitant valider leurs compétences par une certification
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein d'un établissement touristique
- Personnes en poste à la réception visant une évolution vers des fonctions de premier de réception

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant d'échanger avec la clientèle et de rédiger des courriels professionnels
- Pratique de l'anglais permettant de progresser vers le niveau B2 du CECRL exigé à la certification
- Maîtrise des fonctions de base de l'outil informatique (navigation, messagerie, tableur et traitement de texte)
- Compatibilité avec les conditions d'exercice du métier : station debout, horaires décalés, travail le soir, la nuit, les week-ends et jours fériés

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Accueillir, informer et conseiller le client en face à face, par téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en français et en anglais
- Promouvoir l'offre de l'établissement et l'environnement touristique à l'aide des supports d'information adaptés
- Traiter et enregistrer une demande de réservation de prestations hôtelières dans un PMS en appliquant la grille tarifaire et la tarification différenciée
- Réaliser les opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client en proposant des prestations complémentaires et en favorisant sa fidélisation
- Clôturer la caisse et mettre à jour un rapport de caisse sur tableur
- Contrôler les comptes clients et mettre à jour le rapport de suivi d'activité de la réception
- Répondre à une demande commerciale séminaire ou groupe en élaborant une proposition adaptée
- Surveiller les avis clients et y répondre selon la procédure de l'établissement en valorisant son image
- Appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes et rester vigilant aux flux entrants et sortants
- Adapter l'accueil et les prestations aux contextes et besoins des personnes en situation de handicap

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Domaine de la Pointe aux Courlis

IG

Inès Garnier

Réceptionniste tournante, nouvellement recrutée

Hôtellerie et hôtellerie de plein air (hôtel 3 étoiles et camping 4 étoiles sur la façade atlantique)

Le Domaine de la Pointe aux Courlis est un établissement touristique familial implanté sur le littoral atlantique. Il réunit un hôtel 3 étoiles de 42 chambres, ouvert toute l'année, et un camping 4 étoiles de 210 emplacements (emplacements nus, mobil-homes et lodges), ouvert d'avril à octobre. Le domaine dispose d'une salle de séminaire de 60 places, d'un bar, d'un espace petit déjeuner et d'une boutique d'épicerie. Sa clientèle mêle familles en vacances, touristes étrangers, cyclotouristes et clientèle d'affaires en semaine. Inès Garnier vient d'être recrutée comme réceptionniste tournante : elle alterne entre la réception de l'hôtel et celle du camping, sous la responsabilité de Karim Belhadj, chef de réception. Sa mission : maîtriser le PMS commun aux deux structures, garantir la satisfaction des clients et contribuer au développement commercial du domaine.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1, découverte : Inès découvre l'organisation du domaine, ses deux réceptions et ses standards de qualité, puis assure ses premiers accueils en face à face, au téléphone et en anglais.
2. Bloc 1, montée en autonomie : elle traite les réservations dans le PMS, gère les arrivées et départs d'un week-end d'affluence, propose des prestations complémentaires, accueille des clients en situation de handicap et clôture sa caisse.
3. Bloc 2, suivi de l'activité : Inès prend en charge des nuits d'audit, contrôle les comptes clients et met à jour le rapport de suivi d'activité transmis à Karim Belhadj.
4. Bloc 2, développement : elle répond à une demande de séminaire d'entreprise et à un groupe de cyclotouristes, puis participe à la veille des avis en ligne et rédige les réponses aux avis positifs en français et en anglais.
5. Préparation finale : Inès est pressentie pour évoluer vers un poste de premier de réception et s'entraîne aux scénarios complets de la certification.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP38870BC01 · Assurer les opérations relatives au séjour des clients		**264 h**
1	Le métier de réceptionniste et l'environnement de l'établissement touristique	22 h
2	Accueil physique et posture professionnelle	22 h
3	Communication multicanal : téléphone, courriel et messagerie instantanée	22 h
4	Anglais professionnel de la réception	22 h
5	Information et conseil touristique	22 h
6	Accueillir les personnes en situation de handicap	22 h
7	Offre commerciale et tarification différenciée	22 h
8	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	22 h
9	Opérations d'arrivée et vente de prestations complémentaires	22 h
10	Suivi du séjour et gestion de la satisfaction client	22 h
11	Opérations de départ, encaissement et clôture de caisse	22 h
12	Sécurité des biens et des personnes	22 h
RNCP38870BC02 · Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique		**176 h**
13	Contrôle des comptes clients et audit de nuit	22 h
14	Indicateurs et rapport de suivi d'activité	22 h
15	Législation hôtelière et standards de qualité	22 h
16	Traiter une demande séminaire ou groupe	22 h
17	Rédiger et suivre une proposition commerciale	22 h
18	Suivi de l'e-réputation de l'établissement	22 h
19	Répondre aux avis clients en français et en anglais	22 h
20	Entraînement aux épreuves de certification	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des

QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP38870BC01 · 264 h

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Cours 1 · Le métier de réceptionniste et l'environnement de l'établissement touristique — 22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle du réceptionniste dans l'organisation d'un hôtel, d'un camping, d'une résidence ou d'un village vacances
- Identifier les standards de qualité, les procédures et les interlocuteurs internes et externes de la réception

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et production d'un organigramme commenté du service de la réception

CONTENUS

- Panorama des établissements touristiques : hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs, villages vacances, auberges collectives
- Classement des hébergements touristiques et labels qualité
- Organisation du service de la réception : postes, roulements, passation de consignes
- Relations avec les autres services : étages, maintenance, restauration, animation
- Standards de qualité et procédures internes
- Découverte du Property Management System (PMS) et des outils bureautiques
- Conditions d'exercice : tenue, posture, gestion des priorités et simultanéité des tâches

Fil rouge · Pour son premier jour, Inès suit Karim Belhadj lors de la passation de consignes du matin et doit réaliser une fiche synthétique de l'organisation des deux réceptions du domaine.

Cours 2 · Accueil physique et posture professionnelle — 22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les techniques d'accueil en face à face conformes aux standards de l'établissement
- Adopter une communication verbale et non verbale valorisant l'image de l'établissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé avec grille d'auto-évaluation et QCM

CONTENUS

- Les étapes de l'accueil physique : prise de contact, découverte, réponse, prise de congé
- Communication verbale et non verbale, écoute active et reformulation
- Présentation personnelle, tenue et image de l'établissement
- Identification des typologies de clientèle : tourisme, affaires, familles, groupes
- Gestion des files d'attente et des priorités au comptoir
- Accueil en situation d'affluence et gestion du stress

Fil rouge · Un samedi de juillet, Inès doit accueillir simultanément une famille arrivée au camping et un client d'affaires de l'hôtel qui attend un renseignement : elle doit hiérarchiser et garder une posture irréprochable.

Cours 3 · Communication multicanal : téléphone, courriel et messagerie instantanée

22 h

OBJECTIFS

- Traiter un appel entrant et sortant selon les règles de l'accueil téléphonique
- Rédiger des courriels et messages instantanés professionnels adaptés à la demande du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de rédaction corrigés et simulation d'appels téléphoniques

CONTENUS

- Règles de l'accueil téléphonique : décroché, mise en attente, transfert, prise de message
- Traitement d'une demande de renseignement à distance
- Rédaction de courriels professionnels : structure, ton, formules
- Usage de la messagerie instantanée avec la clientèle
- Modèles de réponses et bibliothèque de messages types
- Suivi et traçabilité des échanges dans le PMS

Fil rouge · Inès reçoit en une matinée un appel pour une disponibilité, un courriel d'un client inquiet de l'accès au camping et un message instantané d'un client de l'hôtel : elle doit traiter chaque canal selon les standards du domaine.

Cours 4 · Anglais professionnel de la réception

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir, informer et conseiller un client en anglais à l'oral et à l'écrit
- Mobiliser le vocabulaire professionnel de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air visé au niveau B2

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle oraux en anglais et exercices écrits auto-corrigés

CONTENUS

- Vocabulaire de l'accueil, de l'hébergement et des prestations
- Renseignements pratiques et touristiques en anglais
- Prise de réservation et conditions de vente en anglais
- Arrivée et départ d'un client anglophone
- Rédaction de courriels et messages en anglais
- Gestion d'une réclamation simple en anglais
- Repères de communication interculturelle et formules dans d'autres langues étrangères

Fil rouge · Un couple de cyclotouristes britanniques arrive à la réception du camping sans réservation : Inès doit les renseigner, leur proposer une offre et les orienter vers les itinéraires vélo, entièrement en anglais.

Cours 5 · Information et conseil touristique

22 h

OBJECTIFS

- Promouvoir l'offre de l'établissement et l'environnement touristique local
- Conseiller le client en utilisant les supports d'information internes et externes

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : élaboration d'un support d'information touristique et QCM

CONTENUS

- Connaissance de l'offre interne : hébergements, restauration, animations, boutique
- Connaissance de l'environnement touristique : sites, activités, événements, transports
- Supports d'information touristique et outils de communication
- Relations avec les partenaires locaux et l'office de tourisme
- Techniques de conseil personnalisé selon le profil client
- Création et mise à jour d'un classeur d'informations pratiques

Fil rouge · Karim Belhadj confie à Inès la mise à jour du guide d'accueil du domaine : elle doit sélectionner les informations utiles pour les familles, la clientèle d'affaires et les clients étrangers.

Cours 6 · Accueillir les personnes en situation de handicap

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les contextes et besoins des personnes en situation de handicap
- Adapter l'accueil, l'information et les prestations proposées

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et entretien oral de type entretien technique

CONTENUS

- Les différentes formes de handicap : moteur, sensoriel, mental, psychique, invisible
- Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public
- Adaptation de la communication et de l'accueil
- Identification des besoins dès la réservation
- Hébergements et équipements adaptés, information sur l'accessibilité
- Sécurité et évacuation des personnes en situation de handicap

Fil rouge · Une cliente malentendante réserve un lodge au camping et un client en fauteuil roulant arrive à l'hôtel le même soir : Inès doit adapter sa communication et vérifier l'adéquation des hébergements attribués.

Cours 7 · Offre commerciale et tarification différenciée

22 h

OBJECTIFS

- Proposer une offre commerciale adaptée à la clientèle tourisme et affaires dans le respect de la grille tarifaire
- Expliquer et appliquer les principes de la tarification différenciée

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul tarifaire et jeu de rôle commercial

CONTENUS

- Grille tarifaire et conditions générales de vente
- Tarification différenciée : saisonnalité, durée de séjour, typologie de clientèle, canaux de distribution
- Tarifs négociés, offres promotionnelles et forfaits
- Argumentaire de vente et valorisation des prestations
- Canaux de distribution directs et indirects
- Clientèle tourisme et clientèle affaires : besoins et attentes

Fil rouge · Un commercial d'une entreprise locale demande à Inès pourquoi son tarif diffère de celui affiché en ligne pour la même chambre : elle doit argumenter et proposer l'offre la plus adaptée.

Cours 8 · Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

22 h

OBJECTIFS

- Traiter et enregistrer une demande de réservation individuelle dans le PMS
- Gérer les modifications, annulations et garanties de réservation

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques sur PMS de simulation et QCM

CONTENUS

- Les étapes de la prise de réservation et la découverte des besoins
- Enregistrement dans le PMS : fiche client, séjour, prestations, garanties
- Arrhes, acomptes et garanties de paiement
- Confirmation écrite de réservation
- Modifications, annulations et non-présentations
- Gestion du planning, de l'allotement et des situations de surréservation

Fil rouge · Inès doit enregistrer en une heure trois réservations reçues par téléphone, courriel et messagerie, dont une modification de dates en pleine saison au camping.

Cours 9 · Opérations d'arrivée et vente de prestations complémentaires

22 h

OBJECTIFS

- Procéder à l'arrivée d'un client selon les procédures de l'établissement
- Proposer des prestations complémentaires pour optimiser le chiffre d'affaires

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'arrivée client et étude de cas sur la vente additionnelle

CONTENUS

- Préparation des arrivées : liste, attribution des hébergements, état des lieux avec les étages
- Procédure d'arrivée dans le PMS et formalités administratives
- Remise des clés, badges et informations de séjour
- Techniques de vente additionnelle et de montée en gamme
- Valorisation des prestations : petit déjeuner, location de vélos, animations, bar
- Gestion des arrivées particulières : tardives, groupes, clients habitués

Fil rouge · Lors d'un vendredi d'affluence, Inès gère quinze arrivées au camping et propose à chaque famille les prestations complémentaires pertinentes sans allonger l'attente.

Cours 10 · Suivi du séjour et gestion de la satisfaction client

22 h

OBJECTIFS

- Assurer le suivi du client tout au long de son séjour
- Traiter une réclamation et mesurer la satisfaction du client

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur la gestion de réclamation et jeu de rôle

CONTENUS

- Suivi des demandes en cours de séjour et transmission aux services
- Mesure de la satisfaction : échanges, questionnaires, indicateurs
- Méthode de traitement des réclamations et gestes commerciaux
- Gestion des situations difficiles et des clients mécontents
- Participation ponctuelle au snacking, au petit déjeuner, au bar et à la boutique
- Traçabilité des incidents et de leur résolution

Fil rouge · Un client de l'hôtel se plaint du bruit et une famille du camping signale un problème de chauffe-eau : Inès doit traiter les deux réclamations, mobiliser les bons services et s'assurer de la satisfaction finale.

Cours 11 · Opérations de départ, encaissement et clôture de caisse

22 h

OBJECTIFS

- Procéder au départ d'un client en contribuant à sa fidélisation
- Clôturer la caisse et mettre à jour un rapport de caisse sur tableur

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chronométré sur tableur de mise à jour d'un rapport de caisse et jeu de rôle de départ

CONTENUS

- Préparation des départs et vérification du compte client
- Facturation, moyens de paiement et encaissement
- Taxe de séjour et mentions obligatoires de la facture
- Actions de fidélisation au départ
- Clôture de caisse, contrôle des écarts et fonds de caisse
- Mise à jour d'un rapport de caisse sur tableur

Fil rouge · En fin de service, Inès constate un écart entre l'état du PMS et son fond de caisse : elle doit en identifier l'origine et mettre à jour le rapport de caisse transmis à Karim Belhadj.

Cours 12 · Sécurité des biens et des personnes

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les consignes de sécurité des biens et des personnes de l'établissement
- Être vigilant aux flux entrants et sortants et réagir face à un incident

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et entretien oral de type entretien technique

CONTENUS

- Réglementation incendie et consignes d'évacuation
- Gestion des clés, badges, coffres et objets trouvés
- Contrôle des flux entrants et sortants, visiteurs et accès
- Conduite à tenir en cas d'accident, de malaise ou d'incident
- Sécurité spécifique à l'hôtellerie de plein air : intempéries, baignade, circulation
- Protection des données personnelles des clients
- Main courante et transmission des incidents

Fil rouge · En soirée, une alerte orage est déclenchée sur le littoral alors qu'un visiteur non enregistré tente d'accéder au camping : Inès doit appliquer les procédures de sécurité et informer les clients.

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

Cours 13 · Contrôle des comptes clients et audit de nuit

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler les comptes clients afin de garantir la fiabilité de l'activité de la réception
- Réaliser les opérations de clôture journalière dans le PMS

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de contrôle de comptes sur jeu de données et QCM

CONTENUS

- Principes du contrôle des comptes clients
- Rapprochement entre PMS, caisse et prestations annexes
- Traitement des anomalies et des écarts
- Clôture journalière et rôle du réceptionniste de nuit
- Gestion des débiteurs et des comptes en attente
- Documents de passation et transmission à la hiérarchie

Fil rouge · Inès assure sa première nuit d'audit : elle doit contrôler les comptes de l'hôtel et du camping, corriger une prestation bar non imputée et préparer la passation du matin.

Cours 14 · Indicateurs et rapport de suivi d'activité

22 h

OBJECTIFS

- Calculer et interpréter les principaux indicateurs d'activité de la réception
- Mettre à jour le rapport de suivi d'activité sur tableur

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chronométré sur tableur et analyse commentée

CONTENUS

- Indicateurs hôteliers : taux d'occupation, prix moyen, revenu par chambre disponible
- Indicateurs de l'hôtellerie de plein air : occupation des emplacements et locatifs
- Fonctions utiles du tableur : formules, mises en forme, graphiques
- Structure et mise à jour d'un rapport de suivi d'activité
- Analyse des écarts et commentaires à destination de la hiérarchie
- Prévisions d'activité et planning des arrivées

Fil rouge · Karim Belhadj demande à Inès de mettre à jour le rapport hebdomadaire d'activité du domaine et de commenter la baisse d'occupation de l'hôtel en semaine.

Cours 15 · Législation hôtelière et standards de qualité

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer la législation hôtelière dans les opérations quotidiennes de la réception
- Respecter les standards de qualité de l'établissement dans le suivi de l'activité

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et étude de cas juridique appliquée

CONTENUS

- Contrat d'hôtellerie et responsabilités de l'hôtelier
- Affichage des prix et information du consommateur
- Fiche individuelle de police pour la clientèle étrangère
- Taxe de séjour : collecte et déclaration
- Règlement intérieur de l'hôtellerie de plein air
- Protection des données personnelles
- Démarches qualité et standards de service

Fil rouge · Un client conteste les frais d'annulation appliqués à sa réservation et un groupe étranger arrive au camping : Inès doit appliquer le cadre légal et les conditions générales de vente.

Cours 16 · Traiter une demande séminaire ou groupe

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une demande commerciale séminaire ou groupe et identifier les besoins du client
- Construire une offre adaptée en mobilisant les ressources de l'établissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : analyse de demande et élaboration d'une offre

CONTENUS

- Typologie des demandes : séminaires, réunions, groupes de loisirs, groupes sportifs
- Recueil et analyse du besoin : cahier des charges, questionnement
- Vérification des disponibilités et options
- Composition d'une offre : hébergement, salle, restauration, équipements
- Tarification groupe et conditions spécifiques
- Coordination avec les services concernés

Fil rouge · Une entreprise régionale sollicite le domaine pour un séminaire de 35 personnes sur deux jours : Inès doit analyser la demande et préparer les éléments de l'offre.

Cours 17 · Rédiger et suivre une proposition commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger une proposition commerciale et un devis à l'aide d'un traitement de texte et d'un tableur
- Assurer le suivi commercial de la proposition jusqu'à la confirmation

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une proposition commerciale complète évaluée sur grille

CONTENUS

- Structure d'une proposition commerciale et argumentaire
- Réalisation d'un devis sur tableur
- Mise en forme professionnelle sous traitement de texte
- Rédaction de propositions en anglais pour une clientèle internationale
- Relances, négociation, contrat et conditions d'annulation
- Suivi des options et transmission à la hiérarchie

Fil rouge · Un club de cyclotourisme belge demande par courriel en anglais une offre pour 24 personnes au camping : Inès rédige la proposition, le devis et planifie les relances.

Cours 18 · Suivi de l'e-réputation de l'établissement

22 h

OBJECTIFS

- Surveiller les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés
- Analyser les avis afin de remonter les axes d'amélioration à la hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de veille et réalisation d'un tableau de suivi

CONTENUS

- Enjeux de l'e-réputation pour un établissement touristique
- Canaux de dépôt d'avis : plateformes de réservation, sites d'avis, réseaux sociaux
- Organisation d'une veille régulière
- Analyse et classement des avis
- Tableau de suivi de l'e-réputation
- Procédure interne et rôle de chacun dans la gestion des avis

Fil rouge · Karim Belhadj confie à Inès la veille hebdomadaire des avis du domaine : elle doit les recenser, les classer et signaler les points récurrents.

Cours 19 · Répondre aux avis clients en français et en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement selon la procédure établie
- Adapter le ton et le contenu des réponses en français et en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de rédaction corrigés sur grille de critères

CONTENUS

- Règles de rédaction d'une réponse à un avis
- Réponse aux avis positifs : personnalisation et valorisation de l'offre
- Avis négatifs : identification et transmission selon la procédure
- Rédaction de réponses en anglais
- Délais, signature et cohérence avec l'image de l'établissement
- Bibliothèque de réponses types et personnalisation

Fil rouge · Inès doit rédiger les réponses à six avis positifs publiés après un week-end chargé, dont trois rédigés en anglais, et transmettre un avis critique à Karim Belhadj.

Cours 20 · Entraînement aux épreuves de certification

22 h

OBJECTIFS

- Traiter en temps limité un scénario complet de mise en situation professionnelle pour chaque bloc
- Préparer l'entretien technique sur la sécurité, le handicap, la tarification, le suivi d'activité, l'e-réputation et le développement commercial

ÉVALUATION FORMATIVE

Examens blancs chronométrés des deux blocs avec entretien technique simulé

CONTENUS

- Présentation des épreuves et des critères d'évaluation
- Scénarios d'entraînement du bloc 1 : rapport de caisse et jeu de rôle multitâche sur PMS
- Scénarios d'entraînement du bloc 2 : rapport de suivi d'activité et réponse à une demande séminaire ou groupe
- Préparation à l'entretien technique : questions types et argumentation
- Entraînement à l'expression orale et écrite en anglais
- Gestion du temps, des priorités et du stress

Fil rouge · Pressentie pour un poste de premier de réception, Inès gère une journée complète au domaine qui reprend l'ensemble des situations rencontrées dans le parcours, puis présente ses choix à Karim Belhadj.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Accueillir, informer et conseiller le client	RNCP38870BC01	1, 2, 3, 4, 5, 6
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	RNCP38870BC01	3, 4, 7, 8
Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client	RNCP38870BC01	9, 10, 11, 12
Assurer le suivi de l'activité journalière	RNCP38870BC02	13, 14, 15, 20
Contribuer au développement commercial	RNCP38870BC02	15, 16, 17, 20
Contribuer au suivi de l'e-réputation	RNCP38870BC02	18, 19, 20
Sécurité des biens et des personnes (thème évalué en entretien technique, blocs 1 et 2)	RNCP38870BC01	6, 12, 20
Prise en compte des contextes et besoins des personnes en situation de handicap (thème évalué en entretien technique, blocs 1 et 2)	RNCP38870BC01	6, 12, 20
Tarification différenciée (thème évalué en entretien technique, bloc 1)	RNCP38870BC01	7, 8, 20
Communication orale et écrite en anglais avec la clientèle, niveau B2 (blocs 1 et 2)	RNCP38870BC02	4, 17, 19, 20

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives réparties tout au long des sous-chapitres : QCM de vérification des connaissances, études de cas tirées du fil rouge du Domaine de la Pointe aux Courlis, exercices pratiques sur PMS de simulation, tableur et traitement de texte, jeux de rôle en français et en anglais, et productions écrites évaluées sur grille de critères. Ces activités permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et à l'organisme de formation de suivre l'acquisition des compétences. Le cours 20 propose des examens blancs chronométrés reproduisant la structure des épreuves officielles. Les résultats alimentent le suivi individuel de l'apprenant assuré par le formateur de l'organisme de formation.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP38870BC01	Mise en situation professionnelle de 50 min à partir d'un scénario de jeu de rôle tiré au sort. Première partie (15 min, en présence d'un surveillant) : à partir de documents et de données du service de la réception, le candidat met à jour un rapport de caisse à l'aide d'un tableur. Seconde partie (35 min) : le jury joue le rôle du client et le candidat, simultanément, répond aux demandes d'informations pratiques et touristiques, traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières, procède à l'arrivée et au départ d'un client et s'assure de sa satisfaction, en utilisant un PMS. L'anglais est évalué au niveau B2 du CECRL sur la communication orale et écrite avec la clientèle. Entretien technique de 30 min : 10 min de

	questions sur les tâches réalisées, puis 20 min sur la sécurité des biens et des personnes, la prise en compte des contextes et besoins des personnes en situation de handicap et la tarification différenciée. Durée totale : 1 h 20 min.
RNCP38870BC02	Mise en situation professionnelle de 45 min à partir d'un scénario de jeu de rôle tiré au sort, en présence d'un surveillant : à partir de documents et de données du service de la réception, le candidat met à jour le rapport de suivi d'activité et répond à une demande commerciale séminaire ou groupe, à l'aide d'un tableur et d'un traitement de texte. Entretien technique de 40 min : 10 min de questions sur les tâches réalisées, puis 30 min sur la sécurité des biens et des personnes, la prise en compte des contextes et besoins des personnes en situation de handicap, le suivi de l'activité journalière, la gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients, et la contribution au développement commercial. L'anglais est évalué au niveau B2 du CECRL sur la communication orale et écrite avec la clientèle. Durée totale : 1 h 25 min.

Le parcours reproduit progressivement les conditions des épreuves. Les exercices sur tableur des cours 11 et 14 préparent directement la mise à jour du rapport de caisse et du rapport de suivi d'activité. Les jeux de rôle multitâches des cours 2 à 12 entraînent l'apprenant à traiter simultanément information, réservation, arrivée, départ et satisfaction client sur PMS. Les cours 16 et 17 préparent la réponse écrite à une demande séminaire ou groupe. Les thèmes de l'entretien technique (sécurité, handicap, tarification différenciée, suivi d'activité, e-réputation, développement commercial) font l'objet de cours dédiés et d'entretiens simulés. L'anglais est intégré tout au long du parcours. Le cours 20 propose des examens blancs complets. SFM fournit le contenu pédagogique ; l'organisme de formation reste responsable de l'organisation de la certification, de l'habilitation et de l'accès des candidats aux épreuves.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24, en marque blanche aux couleurs de l'organisme de formation
- Vidéos de 3 à 5 minutes pour chaque sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichi, infographies et fiches synthèses téléchargeables
- Études de cas et mises en situation construites autour du fil rouge du Domaine de la Pointe aux Courlis
- Exercices pratiques sur PMS de simulation, tableur et traitement de texte à partir de jeux de données professionnels
- QCM d'auto-évaluation, jeux de rôle en français et en anglais, examens blancs chronométrés
- Suivi de progression de l'apprenant exploitable par le formateur et l'organisme de formation

Débouchés et évolutions

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de camping ou de village vacances
- Réceptionniste tournant
- Réceptionniste de nuit ou night audit
- Agent de réservation en hôtellerie
- Premier de réception ou concierge de location saisonnière

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP38870 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.