Réceptionniste - Directeur d'hébergement - Directeur d'hôtel (H/F/X)

Alimentation - Horeca | Tourisme - Loisirs

Chef d'entreprise

Durée

3 ans

Tranche d'âge

18 à 25 ans

25 ans et +

Finalité

Diplôme

Pratique en entreprise / Alternance

Oui

Métier en pénurie / Fonction critique

Non

Vous avez toujours rêvé de voir l'envers du décor d'un hôtel et d'être le maître des clés de toutes les chambres ? Alors montez dans l'ascenseur, cette formation vous pe
d'atteindre tous les étages de la profession.

Ces 3 métiers sont les métiers clés du bon fonctionnement d'un hôtel ou d'un lieu d'hébergement.

Le Réceptionniste et la Réceptionniste s'occupent de l'accueil des clients et des visiteurs, ils sont le premier contact avec l'établissement par téléphone ou à la récep
assurent les check-in et check-out, ils peuvent gérer les réservations et procéder au paiement des services. Ils conseillent et renseignent les clients sur les lieux et la vil
souvent dans plusieurs langues.

Le Directeur et la Directrice d'hébergement sont les gestionnaires de l'établissement au quotidien, ils assurent la rentabilité et la bonne exécution de l'activité Ils g

équipes de réceptionnistes mais aussi des autres services, ce sont d'ailleurs eux qui s'occupent du recrutement et de la formation des collaborateurs. Ils coordonnent le réservations et les différentes activités du lieu. Ils mettent en place des outils de gestion et de management, ils analysent leur offre en fonction des taux d'occupation et nécessaire.

Le Directeur et la Directrice d'hôtel sont les exploitants ou les gérants d'un hôtel. Ils définissent la politique commerciale de l'hôtel, fixent des objectifs et veillent à santé financière de l'établissement en analysant les coûts de fonctionnement. Ils veillent à l'organisation, la coordination et la cohésion du travail et des membres des

Ensemble ils assurent toutes les missions de service aux clients d'un lieu d'hébergement : réservation des chambres, planning de l'occupation, informations sur l'hôtel e

Au cours de cette formation de chef d'entreprise, vous développerez toutes les compétences et apprendrez toutes les techniques nécessaires au métier de Réceptionn année), Directeur d'hébergement et Directeur d'Hôtel (2ème et 3ème année) :

Assurer un accueil au client : vous apprenez les bonnes techniques pour assurer un accueil de qualité aux clients et visiteurs, vous êtes capables de répondre aux et questions avant, pendant et après le séjour. Vous maîtrisez les procédures de check-in et de check-out. Vous mettez en application ces techniques en Français en anglais et en néerlandais.

Réaliser des menus simples : vous apprenez à préparer et à cuisiner des mets simples. Vous maîtrisez et connaissez les différents rouages d'une cuisine et d'un b aidez à la mise en place d'événements au sein du lieu ou de l'hôtel. Vous assurez le service en salle ou en chambre si nécessaire. Vous respectez les règles de sécu d'hygiène.

Gérer un établissement hôtelier : vous veillez à la rentabilité de l'hôtel, vous apprenez à planifier des réservations et à faire le suivi du taux d'occupation des cha déterminez les prévisions d'activité et tentez d'optimiser le remplissage de l'hôtel. Vous assurez la comptabilité journalière et traitez les litiges et réclamations. V attentif aux aspects commerciaux.

Coordonner le travail du personnel : vous organisez le travail et les horaires des membres du personnel. Vous encadrez et managez le personnel en vue d'une bo collaboration entre les équipes, entre les services. Vous vérifiez le respect des consignes de sécurité et d'hygiène. Vous participez aux processus de recrutement formation. Vous veillez à la qualité des prestations offertes.

Organiser et agencer les locaux : vous décidez de la configuration des lieux communs et des chambres. Vous veillez aussi à l'organisation de l'envers du décor av des stocks de matériel et d'équipements. Vous choisissez les fournisseurs avec lesquels collaborer et vous contrôlez régulièrement les stocks et les approvisionn

Alors si le défi vous parle, n'hésitez pas à réserver votre chambre dans l'un des Centres IFAPME qui proposent cette formation !

La pratique en entreprise est obligatoire dans cette formation :

de préférence via le modèle de formation en alternance *(https://www.ifapme.be/decouvrir-lalternance)* : ± 8h de cours en horaire décalé et ± 30h de pratic entreprise par semaine ; rémunérées.

sinon via un ou des **stages de pratique professionnelle** : pour un total de 500h réparties sur les 3 années de formation ; non-rémunérées.
Ces heures de stages sont réparties comme suit :

250 heures en 1ère année

250 heures réparties sur l'ensemble de la 2ème année et la 3ème année

Débouché(s) métier(s)

Réceptionniste

Directeur / Directrice d'un lieu d'hébergement

Directeur / Directrice d'hôtel

Employé / Employée dans un hôtel

Gestionnaire d'un hôtel / lieu d'hébergement

Point(s) fort(s)

Sur le terrain Contact client Travail en équipe

Finalité

Diplôme de formation de Chef d'entreprise homologué par la Communauté française CeCAF Réceptionniste à la fin de la 1ère année (si réussite)

Aptitudes

Le réceptionniste et la réceptionniste / Le Directeur et la Directrice d'hébergement / d'hôtel doivent avoir certaines qualités:

Contact humain : un contact facile et professionnel est nécessaire puisque le métier impose de nombreuses rencontres : clients, vacanciers, familles, travail en é fournisseurs…

Présentation et communication : vous apportez un service et proposez des prestations à des clients. Vous appliquez donc les règles de politesse et de bienséanc montrez disponible et faites preuve de patience, de tact et de discrétion si nécessaire.

Maitrise des langues : vous parlez et comprenez plusieurs langues afin d'établir une communication compréhensible voire de qualité avec des clients parlant un langue.

Flexibilité : vous pouvez travailler de jour comme de nuit. En semaine ou les week-ends. Les horaires peuvent varier tout comme les activités et la charge de trav vous adaptez aux clients, vous pouvez être sollicité(e) pour des renseignements à tout moment et devez vous montrer disponible et bienveillant(e).

Rigueur et discipline : vous proposez un service et des prestations, vous veillez donc à la qualité mais aussi au bon respect des règles de sécurité et d'hygiène.

Polyvalence : en tant que chef ou cheffe d'entreprise, vous prenez en charge tous les aspects liés à l'entreprise, cela comprend le travail mais aussi les volets adm sociaux, commerciaux et financiers.

Programme

1ère année :

A27/5 Introduction à l'hôtellerie (16h)

A27/5 Sécurité, Hygiène et Code du Travail (20h)

A27/5 Équipier de Première Intervention - incendie (8h)

A27/5 Communication (20h)

A27/5 Technologie d'hébergement et de réception - 1 (16h)

A27/5 Upsales et relations publiques (20h)

A27/5 Néerlandais (120h)

A27/5 Communication (20h)

A27/5 Technologie d'hébergement et de réception - 2 (10h)

A27/5 Technologie d'hébergement et de réception - 3 (32h)

A27/5 Property Management System (24h)

A27/5 Renseignements pratiques, culturels et touristiques (20h)

A27/5 Anglais (120h)

2ème année :

A27/6 Auto-contrôle et hygiène (12h)

A27/6 HouseKeeping management (32h)

A27/6 Langue 1 : Anglais 2ème partie (40h)

A27/6 Assurances (12h)

A27/6 Comptabilité générale et hôtelière (64h)

A27/6 Informatique (tableur + PowerPoint) (28h)

A27/6 Revenu Management 1ère partie (24h)

A27/6 Gestion commerciale et marketing (36h)

A27/6 Langue 2 : Néerlandais 2ème partie (40h)

A27/6 Relation - Inter-Départements (20h)

A27/6 Droit commercial (24h)

A27/6 Visites d'entreprises (16h)

A27/6 Community management (16h)

A27/6 Food & Beverage partie cuisine - théorie appliquée (14h)

A27/6 Food & Beverage partie cuisine (58h)

A27/6 Food & Beverage partie salle (30h)

A27/6 Food & Beverage partie salle - théorie appliquée (14h)

3ème année :

A27/7 Langue 2 : Néerlandais 3ème partie (60h)

A27/7 Gestion hôtelière (72h)

A27/7 Management (48h)

A27/7 Gestion des événements (16h)

A27/7 Supervision du projet technique (16h)

A27/7 Food & Beverage Management (20h)

A27/7 Législation et Normes Hôtelières (16h)

A27/7 Analyse financière (24h)

A27/7 Droit social (32h)

A27/7 Protocole (16h)

A27/7 Management multiculturel (16h)

A27/7 Œnologie (16h)

A27/7 Développement durable (12h)

A27/7 Gestion d'un projet hôtelier - équipement et esthétique hôtelière (20h)

A27/7 Gestion d'un projet hôtelier - marketing hôtelier (16h)

A27/7 Revenu Management 2ème partie (20h)

A27/7 Langue 1 : Anglais 3ème partie (60h)

Conditions d'admission à une formation pour adultes - CESS

Est admis aux cours l'apprenant ou l'apprenante qui

- satisfait à l'obligation scolaire *(http://www.enseignement.be/index.php?page=24546&navi=22#r%C3%A8gles)*
- est titulaire d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur (**CESS**) ou document attestant la réussite de l'examen d'entrée à l'université, dans une haute é l'enseignement supérieur de promotion sociale.

Les apprenants et apprenantes qui ne sont pas porteurs du CESS peuvent toutefois être admis aux cours :

- Soit, s'ils sont titulaires d'un certificat du 2ème degré de l'enseignement secondaire et bénéficient d'une **expérience suffisante** dans le secteur concerné.
- Soit, en cas de réussite de l'**épreuve d'admission** IFAPME. La présentation de l'épreuve d'admission est soumise à l'acceptation du dossier par le Centre.

S'inscrire à une formation pour adultes

Délais et informations

- Les inscriptions sont **ouvertes jusque fin octobre.** En cas d'année préparatoire, les inscriptions sont **possibles jusqu'au 15 novembre**. Il est possible de s'inscrire formations *(https://www.ifapme.be/rentree-janvier)* pendant le mois de **janvier**.
- **Des droits d'inscription sont requis**. Le montant varie d'une formation à l'autre mais est compris généralement entre 220 et 350€ ou plus.
- Prenez contact avec le Centre IFAPME *(https://www.ifapme.be/centres)* qui organise la formation.

S'inscrire

Pour l'inscription proprement dite, munissez-vous des documents suivants :

- votre **carte d'identité** ;
- une **copie du dernier diplôme** (ou bulletin) obtenu ;
- si vous êtes demandeur d'emploi et vous vous inscrivez à une formation à un "métier en pénurie" *(https://www.ifapme.be/actualites/metiers-en-penuriecritiques-formations-ifapme-y-repondent)* , une **attestation d'inscription au FOREM *(https://www.leforem.be/)*** pour profiter d'un possible incitant financier.

Après cette inscription, **si l'Alternance est possible pour cette formation**, vous pouvez trouver une entreprise avec laquelle signer une convention de stage.

Pour signer votre convention ou en cas de difficultés, contactez un Service de l'IFAPME près de chez vous. Pour ce rendez-vous, munissez-vous des documents suivant

- votre carte d'identité
- la preuve de votre inscription à la formation.