

ECOLE INTERNATIONALE LEJEUNE

RÉCEPTIONNISTE

Diplôme délivré par CTH (Confederation of Tourism and Hospitality)* « award in front office – Level 2 »

UN MÉTIER POLYVALENT

Le/la réceptionniste en hôtellerie est le premier interlocuteur des clients et représente l'image de l'établissement. Il/elle accueille les visiteurs, effectue les check-in et les check-out et répond à leurs demandes. Il gère les réservations, les appels téléphoniques et les courriels. Il/elle fournit des informations sur l'hôtel et les services disponibles. Le/la réceptionniste traite également les paiements et établit les factures. Il/elle collabore avec les autres services afin d'assurer un séjour agréable aux clients.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Durée : 5 mois, de septembre à janvier
ou de février à juin

2 jours de cours par semaine
20 cours par semaine

3 jours de stage indemnisé par semaine
300 h de stage minimum

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Compétences en relation client**

Développement des compétences essentielles en service à la clientèle : communication, adaptabilité, professionnalisme et gestion des réclamations. Les apprenants apprennent à répondre efficacement aux besoins des clients et à contribuer à leur satisfaction.

- **Réception et réservations**

Aquisition des bases des opérations de réception, notamment la gestion des réservations, l'accueil des clients à leur arrivée et l'organisation de leur départ. Elle familiarise également les apprenants avec le fonctionnement d'un service de réception.

- **Conciergerie et services aux clients**

Présentation des missions de la conciergerie et des services aux clients. Les apprenants développent leur capacité à assister les clients, à répondre à leurs demandes et à promouvoir les services de l'établissement.

Les cours proposés par la certification CTH sont complétés par des cours en :

- **Anglais**

Développement du vocabulaire et des compétences linguistiques nécessaires pour communiquer avec les clients dans un environnement hôtelier international.

- **Bureautique**

Maîtrise des outils bureautiques du Pack Office

- **Communication professionnelle et langue française**

Acquisition des codes de communication professionnelle et amélioration de l'expression orale et écrite dans le cadre des relations de travail.

6-8, rue du 31-Décembre, 1207 Genève

+41 22 707 41 41

info@ecole-lejeune.ch

www.ecole-lejeune.ch

DIPLÔME

Les qualifications CTH sont réglementées par Ofqual, l'organisme officiel de régulation des qualifications en Angleterre, garantissant des normes britanniques reconnues en matière de qualité et d'évaluation. Alignées sur le Cadre européen des certifications (EQF) grâce au Cadre réglementé des qualifications du Royaume-Uni (RQF), elles bénéficient d'une crédibilité et d'une comparabilité internationales à travers toute l'Europe, y compris en Suisse, et soutiennent la poursuite des études ainsi que les opportunités de carrière dans le monde entier.

Lien vers le site CTH :

CTH (Confederation of Tourism and Hospitality) est un organisme britannique de référence spécialisé dans la certification de formations en hôtellerie, tourisme et management. Ses programmes sont conçus en étroite collaboration avec les professionnels du secteur afin de répondre aux besoins du marché international.

Les formations CTH permettent aux étudiants d'acquérir des compétences pratiques et opérationnelles dans les domaines de l'accueil, de la relation client, de la réception, de la réservation et du management hôtelier. Reconnues à l'international, elles favorisent l'insertion professionnelle dans les métiers de l'hôtellerie et offrent également des possibilités de poursuite d'études vers des diplômes supérieurs en hospitality management.

CONDITIONS D'ADMISSION

Fin du cycle de scolarité obligatoire
Examen du dossier scolaire et entretien de motivation
Tests d'évaluation si nécessaire

ÉCOLAGE

CHF 6'250 (possibilité de régler en 5 versements mensuels de CHF 1'250 sur 5 mois)
+ 300 CHF d'inscription
Pour les personnes éligibles, possibilité de régler une partie de l'écolage avec 1 chèque annuel de formation (CAF) de CHF 750.

LE STAGE

Véritable immersion professionnelle, il permet aux étudiants de mettre en pratique leurs compétences, de développer leur expérience terrain et de découvrir les exigences du secteur. Afin de faciliter cette démarche, nous proposons un accompagnement personnalisé et un coaching à la recherche de stage (candidatures, CV, préparation aux entretiens). Pour de nombreux étudiants, le stage constitue un véritable tremplin vers une insertion professionnelle réussie, débouchant souvent sur une opportunité d'emploi.

OPPORTUNITÉS PROFESSIONNELLES

Les principaux débouchés sont :

- Réceptionniste en hôtel
- Agent de réservation
- Réceptionniste de nuit (Night Auditor)
- Agent d'accueil ou Guest Relations Assistant
- Employé de conciergerie
- Assistant Front Office Manager (banque - grandes entreprises)
- Coordinateur de l'expérience client
- Employé administratif dans l'hôtellerie ou le tourisme

6-8, rue du 31-Décembre, 1207 Genève
+41 22 707 41 41
info@ecole-lejeune.ch
www.ecole-lejeune.ch