



- **Secteur: Hôtellerie et Tourisme**
- **Filière : Réception d'Hôtel**
- **Niveau: Technicien**

1. Description générale du métier

Le « Réceptionniste d'hôtel » est chargé d'assurer un excellent accueil aux clients et développe des relations interpersonnelles de façon à satisfaire la clientèle tout en assurant la rentabilité de l'établissement hôtelier.

Il est disponible souvent à des heures tardives pour promouvoir le service hôtelier dont il a la charge.

2. Profil de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'exécuter les activités suivantes :

- Maintenir un environnement de séjour salubre et sécuritaire
- Communiquer en milieu de travail
- Exploiter des techniques de vente
- Utiliser l'anglais de l'industrie hôtelière
- Assurer un service à la clientèle durant son séjour
- Faire la tenue de caisse
- Exploiter un système informatisé dans un établissement hôtelier
- Assurer l'arrivée et le départ de la clientèle
- Faire la clôture de la journée
- Veiller à la propreté de l'établissement

3. Formation

Le mode de formation est résidentiel ou alterné et sa durée est de deux années incluant des stages en entreprise.

4. Conditions d'admission :

- Age maximum : **25 ans**
- Niveau Scolaire : **2^{ème} année du Baccalauréat**
- Pré requis : Maîtrise des langues
- **Aptitudes requises à l'exercice du métier :**
 - Faire preuve de capacité d'adaptation et de disponibilité ;
 - Posséder les capacités relationnelles d'écoute et de négociation;
 - Posséder l'esprit d'initiative et d'autonomie ;
 - Avoir le sens de responsabilité ;
 - Communiquer en langues étrangères ;
 - Avoir une excellente endurance physique ;
 - Bonne présentation générale.
- **Les contre-indications à l'exercice du métier sont:**
 - Les affections de membres ;
 - Les déficiences de la vision et de l'ouïe (après correction) ;
 - L'épilepsie, le vertige, les pertes de mémoires ;
 - Fragilité nerveuse.
- **Mode de sélection des candidats à la formation :** Réussir aux examens d'admission qui comprennent ce qui suit :
 - Remplissage du dossier d'orientation ;
 - Réussite aux tests d'admission ;



- Entretiens oraux obligatoires.

5. Programme de la formation

Le programme de formation est dispensé en **2040 heures** et étalé sur **deux années** de formation, dont un stage technique de 5 mois à la fin de la formation.

N° Module	Modules	Total
EGT1	Arabe	30
EGT2	Communication écrite et orale	210
EGT3	Anglais technique	70
EGT4	Législation/PME	30
M01	Métier et formation en Réception d'hôtel	30
M02	Exploration du milieu de travail	60
M03	Relations professionnelles	45
M04	Vente de services hôteliers	30
M05	Offre touristique du Maroc	60
M06	Initiation au métier	60
M07	Français appliquée au tourisme	60
M08	Réservations	30
M09	Intervention en matière de sécurité	30
M10	Logiciel de gestion hôtelière	75
M11	Tenue de caisse	45
M12	Anglais appliqué à la réception hôtelière	60
M13	Clientèle individuelle	135
M14	Allemand ou espagnol appliqué à la réception hôtelière	45
M15	Clientèle de groupe	105
M16	Clôture journalière et vérification de nuit	75
M17	Moyens de recherche d'emploi	15
M18	Stage en entreprise	740
TOTAL		2040

6. Evaluation de la formation

La formation dispensée est modulaire et les évaluations sont organisées sous forme de :

- Contrôles continus ;
- Examens de fin de module ;
- Examen de passage ;
- Examen de fin de formation.

7. Perspectives professionnelles

Le lauréat peut être employé aussi bien dans les hôtels que dans les villages de vacances, les résidences de loisirs ou encore dans les stations thermales, dans le service de la clientèle.