

Vos contacts :

Rémi CHARDON - Nadine MAZAUD

02 38 62 64 00

rchardon@infrep.org



Réceptionniste Employé(e) d'étages

L'INFREP, c'est aussi :

Des formations aux métiers de :

Conseiller en Relation Client
Employé(e) de Vente Spécialisé(e)
Employé(e) de Commerce Multi-spécialités
Agent de Service de Propreté
Animateur périscolaire

Des formations et accompagnements en :

HACCP - Hygiène alimentaire
Formation de tuteurs - Permis de former
Sanitaire et Social
Préparation de concours et examens
Compétences de base - Remises à niveau
Anglais écrit et oral
Logiciels bureautiques et Internet
Validation des compétences informatiques (PCIE)
&
Bilans de Compétences



Le Contrat de Professionnalisation

Réceptionniste ou Employé(e) d'étages

Sur une durée de 6 à 12 mois, ce contrat de travail par alternance permet à l'entreprise de :

- **Faciliter** sa Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences par une formation prise en charge et financée par le FAFIH* et adaptée aux besoins du métier
- **Motiver** et intégrer durablement des personnels grâce à une formation reconnue à l'échelon national par l'Industrie Hôtelière
- **Bénéficier**, selon l'âge du candidat, de l'allègement Fillon (*moins de 45 ans*) ou d'exonérations de charges patronales (*45 ans et plus*)

Rémunération :

NIVEAU DE FORMATION	MOINS DE 21 ANS	ENTRE 21 ET 25 ANS	26 ANS ET PLUS
Qualification inférieure au Bac Pro ou équivalent, ou titulaire d'un Bac général	Au minimum 55 % du SMIC	Au minimum 70 % du SMIC	La rémunération minimale ne peut être inférieure à 100 % du SMIC
Titulaire d'un Bac Pro, titre ou diplôme à finalité professionnelle de même niveau ou supérieur	Au minimum 65 % du SMIC	Au minimum 80 % du SMIC	et à 85 % du minima conventionnel

La Période de Professionnalisation

La période de professionnalisation a pour objectif le **maintien dans l'emploi des salariés en CDI** par l'acquisition d'un diplôme ou d'une certification professionnelle reconnue par la branche ou relevant de l'interprofession.

Le coût de la **Formation**, d'une durée de 70 heures minimum est pris en charge par le FAFIH*

Rémunération :

- Maintien de la rémunération, si l'action se déroule pendant le temps de travail.
- Si l'action de formation se déroule hors temps de travail : maintien de la rémunération et versement de l'allocation de formation (50 % de la rémunération nette du salarié, non soumise aux cotisations patronales et salariales).

* sous réserve d'acceptation du dossier

CQP Réceptionniste

- Accueil et commercialisation :
 - Accueillir le client au téléphone et au desk
 - Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
 - Répondre efficacement aux demandes du client
 - Prendre congé en veillant à la satisfaction du client et à la conformité de la note
- Administration et gestion du poste de travail (check in / check out) :
 - Effectuer les opérations courantes de réservation
 - Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
 - Procéder aux encaissements
 - Gérer les fonds de caisse et passages de caisse
- Communication interne et externe :
 - Communiquer les informations aux services concernés
 - Editer et transmettre les différents rapports
 - Transmettre les consignes entre services et brigades
 - Assurer le contrôle des chambres
 - Passer commande à des fournisseurs extérieurs
 - Garder une attitude professionnelle en toutes circonstances
- Sécurité : réagir en cas d'alerte

CQP Employé(e) d'étages

- Techniques des étages :
 - Appliquer les consignes
 - Effectuer les chambres à blanc, recouches et service du soir selon les procédures en vigueur dans l'établissement
 - Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes
 - Approvisionner et organiser un chariot
 - Contrôler l'état des équipements, du linge et du mobilier
 - Utiliser et stocker les produits d'entretien
 - Contrôler le bon fonctionnement du matériel
 - Gérer et contrôler le linge en arrivée et en départ blanchisserie
 - Ordonnancer correctement ses tâches
 - Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Service des petits déjeuners en salle et en chambre (*selon établissement*) :
 - Effectuer la mise en place du buffet et de la salle
 - Accueillir les clients et identifier leur chambre
 - Réapprovisionner le buffet pendant le service
 - Débarrasser et faire la plonge
 - Mettre en place un plateau en conformité avec la commande
 - Amener le plateau dans la chambre du client
 - Débarrasser les plateaux
 - Débarrasser et faire la plonge
- Accueil et communication :
 - Appliquer les règles de savoir vivre et répondre efficacement au client