

CQP Réceptionniste

Le métier de réceptionniste s'organise autour de 4 grandes fonctions : Accueil et commercialisation. Administration et gestion du poste de travail. Communication interne et externe, Sécurité, qui sont articulées en 6 blocs de compétences.

Module 1 (Bloc 1) : Communication interne et externe – 49 Heures

Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

- Établir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Module 2 (Bloc 2) : Capacité relationnelle et comportementale – 49 Heures

Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

Module 3 (Bloc 3) : Sécurité – 49 Heures

Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident

Module 4 (Bloc 4) : Langues – 55 Heures

Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme – deuxième niveau B1

- Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc
- Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée
- Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt
- Raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée

Module 5 (Bloc 5) : Accueil et commercialisation – 49 Heures

Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

- Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelière

Module 6 (Bloc 6) : Administration et gestion du poste de travail – 49 Heures

Gérer l'encaissement

- Procéder à l'ouverture de la caisse
- Accueillir un client en caisse
- Procéder à l'encaissement des articles ou produits
- Fermer son poste de caisse

Débouchés

Le réceptionniste exerce son activité au sein d'établissements tels que des hôtels, des résidences de tourisme et résidences hôtelières, de l'hôtellerie de plein air, des villages vacances, des établissements hôteliers mobiles

Type d'emplois accessibles :

Réceptionniste en hôtellerie ; Employé / Employée de réservation en hôtellerie ; Employé / Employée de réception en établissement hôtelier ; Agent / Agente de réservation en hôtellerie ; Réceptionniste de village vacances ; Réceptionniste en établissement touristique ; Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

Taux d'insertion à 6 mois : 72 % (statistiques nationales)

Lien sur le référentiel de la certification CQP Réceptionniste RNCP37862 : [France Compétences](http://FranceCompétences.fr)

OBJECTIFS

Assurer l'accueil des clients de l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

Planifier les réservations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés.

Organiser les relations avec les autres services Assurer la sécurité des personnes et des lieux Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme

PRÉ-REQUIS

Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer en français en en anglais (justifier d'un niveau B1)

PUBLIC

Formation accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Entretien de recrutement

Tests de positionnement

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives

300 heures en centre de formation

90 heures réparties en 5 semaines de stage en entreprise

APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Suivi des candidats dans leur recherche d'emploi

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Ateliers pratiques en centre de formation

Stages en entreprise

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction

Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence

Passage de l'examen CQP Réceptionniste

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur référent, les formateurs et le référent administratif

DATES

Voir planning

MAJ le 29/10/2024