

DEMANDEUR D'EMPLOI



RÉCEPTIONNISTE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

560 heures en centre de formation, 245
heures en entreprise
Formation à temps plein (35
heures/semaine)

100% présentiel

Public visé : Demandeur d'emploi Personne en reconversion professionnelle Personne en congé de transition professionnelle

Prérequis : Avoir un projet professionnel défini dans le domaine visé Disposer d'une bonne représentation du métier et de son environnement Être inscrit au Pôle Emploi Pas de niveau minimum requis Savoir, lire, écrire et compter Aisance relationnelle et rédactionnelle Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement Détenir un permis de travail pou...

Accessibilité aux personnes handicapées
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS
DISPONIBLES

Objectifs

- Acquérir les compétences et connaissances nécessaires au métier de réceptionniste.
- Répondre aux sollicitations des clients
- Orienter et conseiller les clients
- Accueillir et renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'hôtelier
- Effectuer la promotion de l'établissement
- Effectuer les tâches administratives des dossiers clients
- Encaisser les clients
- Appliquer les règles de sécurité de l'établissement

Les + de la formation

- Des professionnels qui vous transmettent leur passion du métier dans un esprit de partage et de convivialité, une plateforme en ligne, un accompagnement personnalisé à la certification et à l'insertion professionnelle.





RÉCEPTIONNISTE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Contenu de la formation

Bureautique

Communication

Anglais hôtelier

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

- **Etablir 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**

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**

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'accident**

Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

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

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**

Préparation à la certification - Certification





RÉCEPTIONNISTE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Modalités, méthodes et outils pédagogiques

- Formation en présentiel
- Alternance d'apports théoriques et mises en situation professionnelles
- Plateau technique
- Accompagnement et suivi individualisé
- Intervention de professionnels
- Utilisation d'outils numériques
- Travail en mode projet

Résultats attendus

- Obtention du CQP "Réceptionniste"
- Insertion professionnelle

Modalités d'évaluation

- Contrôle continu en cours de formation
- Examens blancs, examens ponctuels en fin de formation
- Évaluation de l'entreprise
- Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité

Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi



Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine de l'hôtellerie

Modalités et délai d'accès

- Avoir un projet professionnel défini dans le domaine visé
- Disposer d'une bonne représentation du métier et de son environnement
- Être inscrit au Pôle Emploi
- Pas de niveau minimum requis
- Savoir, lire, écrire et compter
- Aisance relationnelle et rédactionnelle
- Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Détenir un permis de travail pour les candidats étrangers

Perspectives et débouchés

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de camping
- Réceptionniste de nuit
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste tournant / tournante en établissement hôtelier

Certifications

CQP réceptionniste

