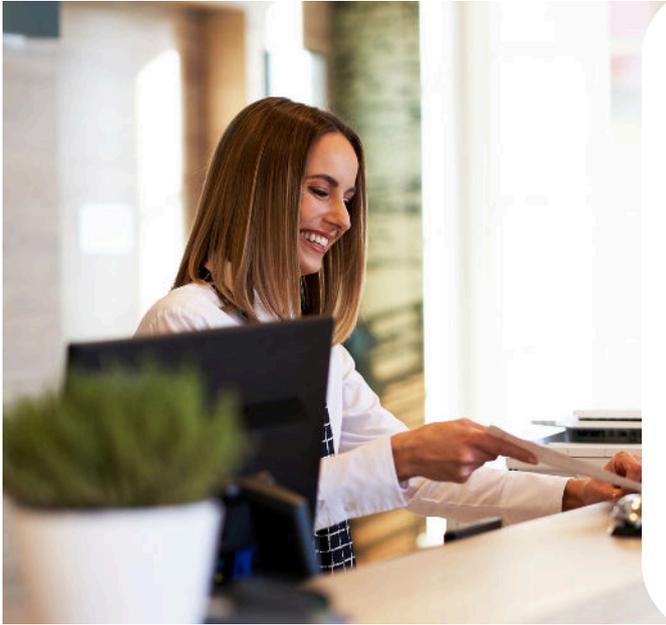




CQP RÉCEPTIONNISTE

Diplôme
délivré par :



OBJECTIFS

- Le/la réceptionniste exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.
- Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.
- Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, et l'encaissement.

Programme de la formation

- Bloc 1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement
 - Accueillir les clients de façons multimodale sans discrimination
 - Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour
 - Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés
 - Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients
 - etc.
- Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation
 - Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion
 - Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités
 - Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne
 - etc.

Métiers visés

- 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

Les poursuites d'étude

- Possibilité d'entrer directement sur le marché du travail

Modalités

- En alternance (sous contrat de professionnalisation)
- Formation continue (immersion professionnelle sous forme de stage)

Durée + Rythme d'alternance

- 455 heures de formations en présentiel sur 1 an
- 280 heures en milieu professionnel

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Approche pédagogique principalement en présentiel en groupe complet et demi-groupe, travaux pratiques en atelier grâce au plateau technique dédié, suivi pédagogique individuel et personnalisé, bilan régulier sur la formation en centre et en entreprise.
- Evaluations :
 - Mises en situation
 - Tests de connaissances et de compétences
 - Conseils de classe / Bulletins de notes
 - Evaluation finale en ponctuelle

Les de JD

- Une équipe d'intervenants reconnus pour leur expertise et expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie, restauration, événementiel
- Un réseau d'entreprises partenaires
- Accompagnement et suivi personnalisé

PRÉREQUIS

- Capacité de lire et comprendre des écrits en langue française et s'exprimer correctement en français
- La pratique d'une langue étrangère est une obligation
- La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans ce domaine

PROCÉDURE D'ADMISSION (PRÉ-INSCRIPTIONS)

- Dossier de candidature
- Entretien individuel
- Accompagnement des candidats retenus à la recherche d'entreprises

DÉLAIS D'ACCÈS

- Rentrée en novembre

FINANCEMENT

- En Alternance : Prise en charge par l'entreprise
- Formation continue : prendre contact avec l'établissement

