

## CQP RECEPTIONNISTE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 4

2024 TAUX DE CERTIFICATION : 95%

TAUX DE SATISFACTION : 90%

<b>Durée</b>	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) <i>dont 280h en centre et 119h en entreprise</i>	<b>Tarif</b>	INTER : 8 400€ HT /pers (parcours complet) INTRA : nous contacter <i>Frais de certification inclus</i>
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité de réception et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle de niveau 4 (CQP) Réceptionniste	<b>Pré-requis</b>	Le candidat doit être capable de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.
<b>Lieu</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte	<b>Dates</b>	Prochaines dates nous contacter (parcours complet ou bloc de compétences)

**Être réceptionniste, c'est bien plus qu'accueillir : c'est incarner l'image de l'hôtel et offrir une première impression inoubliable.** Au cœur de l'expérience client, le réceptionniste accueille avec sourire et professionnalisme, que ce soit en personne, au téléphone ou par email. Il orchestre les réservations, présente les prestations de l'établissement, répond aux demandes avec réactivité, et assure la coordination avec les autres services. Polyvalent, il gère également les encaissements, suit les dossiers administratifs et entretient des liens avec les fournisseurs. Chaque jour est unique, rythmé par les rencontres, la gestion d'imprévus et la satisfaction d'avoir contribué à un séjour réussi. Un métier vivant, humain, et essentiel à l'univers de l'hôtellerie.

Pour en savoir plus sur ce parcours de formation, [contactez-nous](#).

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du certificat de qualification professionnelle (CQP) Réceptionniste de niveau 4, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR ([RNCP 37862](#) – CQP Réceptionniste – CERTIDEV – enregistrée le 19-07-2023 – échéance le 19-07-2028). Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation certificative et de l'obtention du CQP.

#### Bloc 1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

- Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement
- Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service
- Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux
- Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens
- Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

#### Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation

- Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement
- Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service
- Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité
- Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification et qu'un niveau B1 en anglais est attesté.

## CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

### 1- Introduction pédagogique et administrative (7 heures)

### 2- Bloc 1 : Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement (140 heures)

- Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour (63 heures)
- Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation (63 heures)
- Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement (14 heures)

### 3- Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation (98 heures)

- Gérer les réservations de façon multimodale (35 heures)
- Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service (63 heures)

### 4- Stage en entreprise (119 heures)

### 5- Evolution professionnelle (14 heures)

- Valoriser de l'expérience acquise en formation et stage
- Structurer son évolution professionnelle : actualisation de CV, simulation d'entretien...

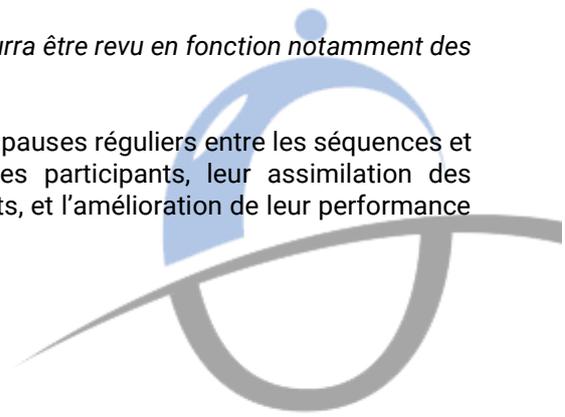
**Evaluations finales (réparties sur 21 heures à la fin du parcours de formation)** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours selon le référentiel de certification.

- Evaluation « blanche » Bloc 1 et 2 : Préparation aux épreuves finales, mise en situation reconstituée, questionnaire, entretien complémentaire
- **Evaluation certificative Bloc 1 (40mn)** : Mise en situation reconstituée de 30 minutes : accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle + entretien complémentaire de 10 minutes maximum
- **Evaluation certificative Bloc 2 (1h10)** : Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire + entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 mn)

**L'expérience métier ASFOREST, c'est une approche renforcée de la professionnalisation.** En complément du référentiel, nous intégrons des outils concrets : la certification SST valorisable dans tous les secteurs, un travail spécifique sur l'accueil inclusif des personnes en situation de handicap, un alignement sur les engagements sociaux actuels avec la démarche écoresponsable en hôtellerie et une évaluation blanche pour préparer sereinement les épreuves finales. Ce positionnement unique soutient l'évolution professionnelle de chacun, en phase avec les réalités du terrain.

*Le nombre d'heures est donné à titre indicatif pour un parcours complet – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours.*

En présentiel, l'alternance des temps théoriques et pratiques et des temps de pauses réguliers entre les séquences et suivant les activités pédagogiques favorisent la récupération mentale des participants, leur assimilation des connaissances et compétences, les interactions sociales entre les participants, et l'amélioration de leur performance en restant alertes et engagés tout au long de la formation.



## SUITES DE PARCOURS

A l'issue de la formation, le dossier du candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du CQP dans son intégralité, ou sanctionne d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant. En 2024, ASFOREST a présenté 75 candidats, soit un taux de présentation à l'examen de 86%. 95% d'entre eux ont reçu une certification : 76% ont obtenu leur CQP Réceptionniste et 19% ont obtenu un bloc de compétences. 61% sont en activité en sortie de formation.

### Parcours professionnels - Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- En continuant d'exercer le même métier : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier : adjoint de direction par exemple.
- A l'extérieur du secteur en changeant de métier : les savoir-faire et compétences développés par le réceptionniste peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

En 2022, le certificateur affichait 199 certifiés avec un taux d'insertion global à 6 mois de 72% et un taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois de 56%.

## METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences...) : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations...
- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, parc informatique avec les licences logiciels nécessaires, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne...
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation...

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant.
- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, règlement intérieur, accueil physique...). Elle reste également disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h au cours et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations...). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.
- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet, desk de réception d'application...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.
- **Accessibilité** : Nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation. Confidentialité garantie.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques :** *Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Test de positionnement :** évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, une grille d'évaluation construite sur la base des capacités attendues dans les blocs de compétences pour l'obtention du CQP et un entretien permettent d'établir un positionnement préalable par rapport au référentiel de certification, d'ajuster le parcours de formation, notamment le nombre d'heure de chaque module et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Evaluation continue :** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées. L'évaluation continue des compétences est réalisée en étroite collaboration entre le formateur référent en centre et le tuteur en entreprise lors de l'alternance. Les modalités d'évaluation sont complémentaires et permettent une évaluation fine par capacité et compétence et globale par bloc de compétences. A minima une visite ou un échange téléphonique pourront être organisées avec le formateur.
- **Evaluation finale certificative :** évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, l'évaluation finale des compétences est réalisée par la commission d'évaluation composée d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. Les épreuves « cœur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, des études de cas, des quizz et autres QCM, un entretien oral...

### Suivi post-formation :

- Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et sur demande un relevé de présence peut également être établi.
- Enquête de satisfaction auprès des participants (à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation) et auprès des employeurs permettant de mesurer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs.
- Enquête emploi réalisée à 3, 6 et 24 mois après la fin de la formation, afin de suivre l'insertion professionnelle post-formation et de proposer des pistes parmi nos partenaires qui recrutent le cas échéant.
- Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du CQP, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

*mise à jour : 21/07/2025*

