

## CQP RECEPTIONNISTE

57 jours / 399 heures

280 H en centre  
119 H en entreprise

16€ HT par heure  
4480€ HT par stagiaire

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de cette formation, vous serez apte à** accueillir un client, traiter une réclamation client, assurer la sécurité des personnes et des lieux, valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier, gérer l'encaissement, et pratiquer l'anglais professionnel (niveau B1). Vous serez capable de :

- **Assurer** l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire
- **Organiser** les relations avec les autres services
- **Planifier** les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations

### PROGRAMME

1. **Environnement HCR** – 14 heures
  - Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements
  - S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique
2. **Accueil et communication** – 49 heures
  - Découvrir les clés de l'accueil réussi en réception
  - Communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone
  - Image de soi et image de marque
  - Traiter les réclamations et gérer les plaintes
  - Gérer son stress et ses émotions face aux clients
3. **Commercialisation produit hôtelier** – 119 heures
  - Connaître les produits et services hôteliers
  - Organiser la réception
  - Maîtriser les scénarios de commercialisation
  - Effectuer des réservations
  - S'approprier les techniques de yield management
  - Assurer le suivi des clients de leur arrivée à leur départ
  - Développer les ventes additionnelles up & cross selling
  - Transmettre les informations et coordonner l'ensemble des services pour une meilleure satisfaction client
  - Gérer les encaissements
4. **Sécurité** – 21 heures
5. **Anglais** – 56 heures
6. **Alternance en entreprise** – 119 heures
7. **Accompagnement vers l'emploi** – 7 heures
  - Travailler CV / LM / recherche d'emploi / entretiens
8. **Evaluation finale** – 14 heures

### PUBLIC CONCERNÉ

- Demandeurs d'emploi ou salariés
- Possible RQTH
- Stagiaires mini : 8 / maxi : 15

### PRÉ REQUIS

- Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus
- Entretien de motivation
- Positionnement préalable CQP
- Projet professionnel dans le secteur

### CERTIFICATION

- **Cette formation permet de passer tout ou partie du CQP Réceptionniste** (RNCP : 31401 – Certif info 89421 – CPF 249217)

### PROFIL INTERVENANT

- **Equipe pédagogique de professionnels de terrain :** Chef de réception, français, anglais, communication

### PROCHAINES SESSIONS

- Session 1 : du 27 avr. 2020 au 21 juil. 2020
- Session 2 : date à définir sept. 2020 à déc. 2020

*Résultats des sessions précédentes disponibles sur notre site web*

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

## CQP RECEPTIONNISTE

57 jours / 399 heures

280 H en centre  
119 H en entreprise

16€ HT par heure  
4480€ HT par stagiaire

### BLOCS DE COMPÉTENCES

**Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du CQP.** 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 finale et de l'obtention du CQP.

- **Bloc : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation**
- **Bloc : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients**
- **Bloc : Assurer la sécurité des personnes et des lieux**
- **Bloc : Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier**
- **Bloc : Gérer l'encaissement**
- **Bloc : Pratiquer une langue étrangère B1**

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Formation en présentiel en cours et plateau technique (desk d'application) et en alternance en entreprise
- Stage fourni par l'ASFOREST
- Inscription possible dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de l'entrée en formation

### MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Variation des temps théorie / pratique (exercices, tests, mises en situation, jeux de rôle...)
- Evaluation selon processus CQP : positionnement préalable, évaluation continue, évaluation finale
- Remise des supports pédagogiques utilisés sur clé USB
- Remise attestation de formation et de blocs le cas échéant
- Remise du certificat SST
- L'ASFOREST est habilitée par CERTIDEV pour le CQP proposé

### SUITES DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

- 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.
- À 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.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Demandeurs d'emploi ou salariés
- Possible RQTH
- Stagiaires mini : 8 / maxi : 15

### PRÉ REQUIS

- Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus
- Entretien de motivation
- Positionnement préalable CQP
- Projet professionnel dans le secteur

### CERTIFICATION

- **Cette formation permet de passer tout ou partie du CQP Réceptionniste**  
(RNCP : 31401 – Certif info 89421 – CPF 249217)

### PROFIL INTERVENANT

- **Equipe pédagogique de professionnels de terrain :** Chef de réception, français, anglais, communication

### PROCHAINES SESSIONS

- Session 1 : du 27 avr. 2020 au 21 juil. 2020
- Session 2 : date à définir sept. 2020 à déc. 2020

*Résultats des sessions précédentes disponibles sur notre site web*

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS