



Formation CQP

Réceptionniste en hôtellerie

Objectifs de la formation :

Former de futurs professionnels capables d'acquérir les compétences nécessaires pour exercer un emploi de Réceptionniste en hôtellerie. Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Compétences à acquérir :

BLOC 1 : Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement

- A1 : Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour
- A2 : Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation
- A3 : Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement

BLOC : Gérer les activités de réservation et de facturation

- A4 : Gérer les réservations de façon multimodale
- A5 : Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service



Prérequis :

- Niveau d'entrée : Diplôme, Titre ou certificat de niveau CAP
- Motivation à exercer le métier visé,
- Appétences pour le sens de l'accueil et du service client

Modalités d'accès :

- Prise de contact / entretiens / inscription
- Test de positionnement

Délais d'accès :

- De 2 à 5 jours après entretien
- Formation continue : nous consulter
- Alternance : Toute l'année, entrées et sorties permanentes

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Salles de formation équipées, plateforme Elearning
- Moodle, matériel de vidéo, projection, plateaux techniques, hôtel partenaires 4 et 5 étoiles, cuisine d'application
- Séances formatives, Pédagogie active, Mises en situation reconstituées en restaurant d'application

Validation visée :

- RNCP 37862 - Certificat de Qualification Professionnelle Réceptionniste en hôtellerie - Niveau 4
- Certificateur : CERTIDEV
- Date enregistrement France Compétences : 08/04/2019
- Validation par bloc possible
- Equivalences : TP Réceptionniste
- Passerelles : BTS Tourisme / BTS Hôtellerie

Modalités financières :

- Formation continue : A partir de 2000 euros - financements possibles via CPF, Plan de développement des compétences pour les salariés, Actions collectives de l'OPCO ou de FRANCE TRAVAIL
- Contrat en alternance : Prise en charge intégrale des frais par OPCO de l'entreprise

Durée totale de la formation :

- 400 à 900 heures de formation en fonction du profil
- Formation continue : De 4 à 9 mois
- Contrats en alternance : 12 à 24 mois

Mise en pratique et évaluation :

- Evaluations formatives : accompagnement et suivi des participants tout au long de la formation
- Une évaluation certificative sous forme de mise en situation reconstituée est réalisée en fin de formation

Résultats :

- Taux de présentation à l'examen : 59%
- Taux de réussite aux examens : 91%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 93%
- Taux d'insertion professionnelle : 64%
- Taux d'insertion dans l'emploi : 60%

Accessibilité :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap