

CQP RÉCEPTIONNISTE

PARCOURS INDIVIDUALISÉ

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants



BLOCS DE COMPÉTENCES LIÉS AU MÉTIER DE RÉCEPTIONNISTE

- **Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement**
 - Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour
 - Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation
 - Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement
- **Gérer les activités de réservation et de facturation**
 - Gérer les réservations de façon multimodale
 - Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

Objectifs



Code RNCP : 37862
date d'enregistrement 28/09/23





PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement**
 - **Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour**
 - 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
 - **Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation**
 - 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), pour contribuer à la réputation de l'établissement, y compris sur les réseaux sociaux
 - **Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement**
 - 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
 - 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
- **Gérer les activités de réservation et de facturation**
 - **Gérer les réservations de façon multimodale**
 - 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
 - **Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service**
 - 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



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce métier consiste avant tout à accueillir le client. Au téléphone, sur ordinateur ou en personne, il faut gérer les réservations individuelles et de groupes. Le réceptionniste assure aussi la présentation de l'hôtel et des prestations proposées. Garant de la qualité de l'accueil, il répond aux demandes de la clientèle et transmet les informations aux services concernés. Enfin, il doit gérer les encaissements et les relations avec les fournisseurs.

Les activités principales :

- Accueil des clients et réalisation des formalités administratives liées à leur séjour
- Traitement des demandes particulières des clients durant leur séjour dans un objectif de qualité de service et de satisfaction client
- Gestion des réservations et de l'occupation des chambres
- Gestion de la facturation et de l'encaissement
- Participation à la fidélisation des clients et à la promotion de l'établissement et de son offre

Les compétences et qualités attendues :

- Accueil du client, information et promotion produits
- Gestion des réservations, relations avec les prestataires
- Gestion des comptes clients et des encaissements
- Langues étrangères (**anglais impératif**)

PRÉREQUIS

La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement.

Le candidat doit être en capacité :

- 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.

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

- Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais de préférence)
- Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglais.

MODALITÉS D'ORGANISATION

DURÉE

280 heures en Centre et 120 heures en entreprise.

RYTHME

• En centre :

- du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

• En entreprise :

- Horaires de l'entreprise (35 heures par semaine - repos dominical obligatoire)

EFFECTIF

Groupe de 06 à 12 personnes

LIEUX

- CATALYSE Chemin Saint Frai 65600 SÉMÉAC
- CATALYSE 244 Route de Seysses 31100 TOULOUSE

LE SUIVI PERSONNALISÉ

Un accompagnement individuel est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.



ÉVALUATION DE LA FORMATION

- **Des évaluations auront lieu tout au long de la formation**
 - QCM
 - Mises en situation au sein d'un hôtel
 - Évaluations de chaque bloc de compétences
- **Une évaluation certificative finale**
 - L'obtention du **CQP RÉCEPTIONNISTE** se déroule selon deux modalités
 - **Un questionnaire écrit**
 - où sont évaluées les compétences liées à la gestion des activités de réservation, le suivi de l'activité de réception, de continuité du service et de facturation.
 - Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation
 - Le temps imparti pour répondre à ce questionnaire est de **1 heure**.
 - **Une mise en situation reconstituée**
 - qui permet d'observer les compétences acquises par le candidat dans l'exercice du métier du métier de la certification visée relatives au
 - BLOC 1 : Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement
 - le temps imparti est de 30 minutes
 - **Un entretien individuel**
 - d'une durée de 10 minutes vient compléter cette mise en situation. Il permet d'approfondir et de valider les compétences évaluées lors de la mise en situation reconstituée, ou de compléter celles qui n'auraient pu être évaluées

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de Travaux Pratiques au sein d'un hôtel
- Études de cas
- Jeux de rôles
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- LMS Catalyse
- Padlet
- Connexion Internet
- Salle Informatique
- Casque Oculus

FORMATEURS

- **M. BENFREJ Rochdi**
- **Mme THEBAUT Stéphanie**
- **Mme ARCIVOS Delphine**
- **Mme MOREAUX Cristina**
- **M. BERGER Julien**

RÉSULTATS ATTENDUS

Certificat de **Qualification Professionnelle**
RÉCEPTIONNISTE
validé par : CERTIFICATIONS et SERVICES -
TOURISME HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS

LIEUX & CONTACTS :

TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

