

CQP RÉCEPTIONNISTE



DURÉE : 812 heures (dont 252 heures en entreprise)



Objectifs Pédagogiques

- ✓ Acquérir les compétences du métier de réceptionniste en s'appuyant sur le référentiel de branche professionnelle et en développant l'appropriation du digital tels que les réseaux sociaux, E-Réputation.
- ✓ Connaître et travailler sur les différents canaux de distributions, tels que Booking, Expedia...
- ✓ Acquérir une pluricom pétence vers les métiers de l'hébergement (étages, gouvernante) et une capacité à travailler dans un environnement de luxe.

Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques

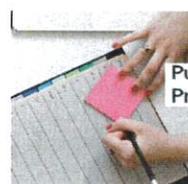


- ◇ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ◇ Restaurant d'application
- ◇ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ◇ Bilans pédagogiques
- ◇ Sensibilisation au Développement Durable
- ◇ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ◇ Conception et organisation d'une animation thématique
- ◇ Stages d'application en entreprise



VALIDATION

◇ CQP RÉCEPTIONNISTE



Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Être en forme physiquement (station debout)
- ✓ Être ordonné,
- ✓ Parler et écrire le français correctement
- ✓ Posséder des bonnes notions en Anglais et dans une autre langue si possible.



Modalités d'Évaluations

- ✓ Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques
- ✓ Étude de cas sur le logiciel VEGA
- ✓ Observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire à l'oral.
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Étude de cas



PROGRAMME



ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- ✓ Maîtriser les différents outils de réservation
- ✓ Savoir gérer le séjour du client au travers les logiciels professionnels
- ✓ Organiser son travail administratif
- ✓ Prise de réservations dans diverses situations (téléphone, mail, réseaux sociaux)
- ✓ Gestion de la facture de l'arrivée au départ du client (utilisation des logiciels de facturation)
- ✓ Gestion et clôture des comptes clients (les notions de Check In et Check Out)
- ✓ La prise en charge du client
- ✓ La personnalisation de l'accueil
- ✓ Répondre correctement aux clients.



TRAITER UNE RÉCLAMATION. RECUEILLIR ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS

- ✓ Comprendre et organiser le pilotage et les interactions avec les autres services,
- ✓ Gérer la communication avec son environnement (Tour Opérateur, agences de voyages, fournisseurs)
- ✓ Optimiser sa communication en haut de gamme attitude.
- ✓ Traitement des contestations éventuelles en gardant toujours une attitude professionnelle
- ✓ Transmission des consignes et commandes aux services concernés
- ✓ Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs.



VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER

- ✓ Technologie de Réception et d'étages (vocabulaire, matériel, organisation) au travers de site Web, plateforme E-learning
- ✓ Techniques de présentation et de communication en face à face et au travers des différents outils de communication (téléphone, mails et réseaux sociaux)
- ✓ Techniques rédactionnelles des différents supports commerciaux et administratifs
- ✓ Compétences culturelles : connaissance du territoire régional (sites du patrimoine naturel et touristique)
- ✓ Visites d'entreprises et interventions de différents professionnels de l'Hôtellerie.



LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS

- ✓ Cours d'anglais spécifiques au métier de réceptionniste
- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles.



GÉRER L'ENCAISSEMENT

- ✓ Procéder à l'ouverture de la caisse
- ✓ Accueillir un client en caisse
- ✓ Procéder à l'encaissement des articles et produits
- ✓ Fermer son poste de caisse
- ✓ Contrôle des modalités de paiement (carte de crédit, voucher, autres...)
- ✓ Gestion des fonds de caisse et passages de caisse



ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- ✓ Application des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur
- ✓ Sensibilisation à la microbiologie
- ✓ La notion de danger (TIAC) et les procédures de contrôle
- ✓ Le Guide de bonnes pratiques hygiéniques
- ✓ Réglementation dans l'entreprise
- ✓ Sécurité de l'ensemble des salariés dans l'entreprise
- ✓ Risques psycho sociaux en entreprise
- ✓ Gestion des risques naturels et technologiques liés à l'activité
- ✓ Ergonomie du poste de travail
- ✓ Gestes et postures