

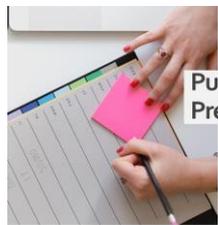
C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE

602 heures de formation dont 182 heures en Entreprise



VALIDATION

✓ **C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE**
(Code CPF : 249217)



Public concerné &
Prérequis

Le **CPF de transition** est accessible au salarié en CDD, durant son CDD ou pendant une période de chômage.

Le demandeur doit se prévaloir d'une ancienneté, en qualité de salarié, de 24 mois, consécutifs ou non, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD, consécutifs ou non, au cours des 12 derniers mois.



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



Objectifs Pédagogiques

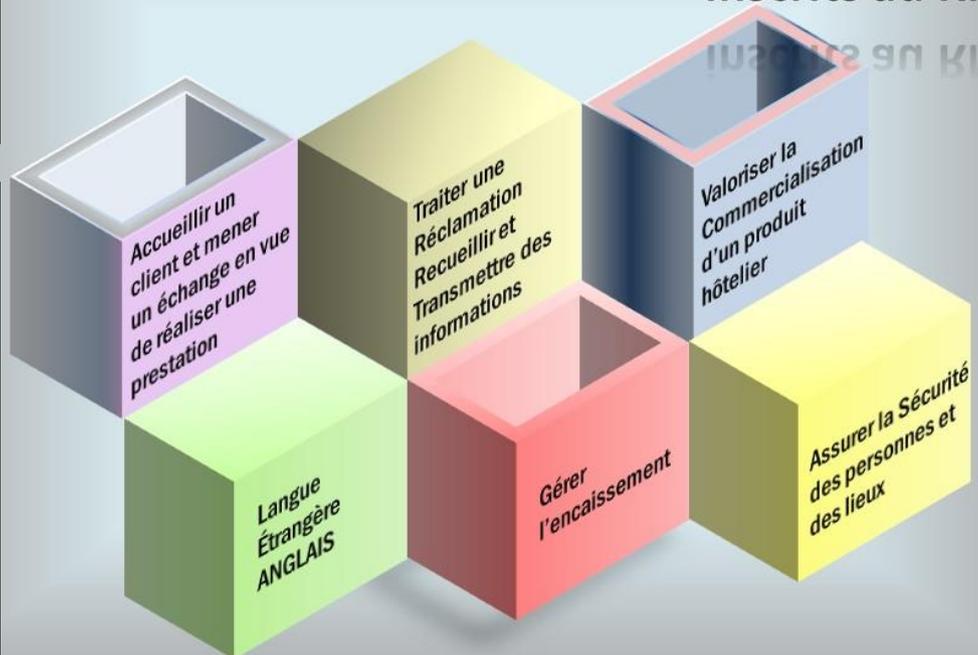
- ✓ Acquérir les compétences du métier de réceptionniste en s'appuyant sur le référentiel de branche professionnelle et en développant l'appropriation du digital tels que les réseaux sociaux, E-Réputation.
- ✓ Connaître et travailler sur les différents canaux de distributions, tels que Booking, Expedia... ainsi que pour le module de recherche d'emploi.
- ✓ 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
- ✓ Plateau technique Réception/Étages
- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Stages d'application en entreprise

Le C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE s'articule autour de
6 BLOCS de compétences
inscrits au RNCP



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