

# 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
- Gérer les activités de réservation et de facturation.

### MODULES COMPLÉMENTAIRES

- Le Développement durable
- La citoyenneté
- Les Soft-Skills
- Techniques de Recherche d'emplois
- Utiliser un équipement informatique
- Utiliser les services de l'Internet
- Communiquer et échanger sur Internet



## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- **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 réservations de façon multimodale
- **Assurer** le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

## PRÉREQUIS

Pour chaque statut, des prérequis sont nécessaires :

- **Apprenti** : être âgé de 18 à moins de 30 ans. Pas de limite d'âge pour les apprentis en situation de handicap.
- **Contrat de professionnalisation** : être âgé de 18 à 25 ans (des possibilités existent pour les plus de 26 ans).
- **Demandeur d'emploi** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- **Publics concernés** : peu ou pas qualifiés, souhaitant réactualiser leurs compétences professionnelles ou changer de secteur.
- **Conditions** : Avoir validé son projet professionnel de Réceptionniste
- **Prédispositions** : 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.

## MODALITÉS D'ORGANISATION

### ENTRÉES / SORTIES PERMANENTES

**DURÉE** : de 392 heures à 560 heures en Centre et de 175 heures à 252 heures en Entreprise (en moyenne)

#### 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

## RÉSULTATS ATTENDUS

### CQP RÉCEPTIONNISTE

validé par la **Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de l'Industrie Hôtelière**

## 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.**

## LIEUX & CONTACTS :

### TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Julie SOUKRA : juliesoukra@catalyse.fr

### SÉMÉAC (65) :

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

### PAU (64) :

- 05 59 27 55 40
- DA COSTA Christophe : secretariatpau@catalyse.fr

