

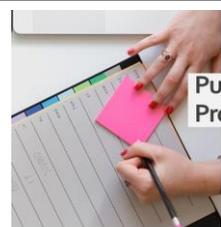
# C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE

742 heures de formation dont 182 heures en Entreprise



VALIDATION

✓ **C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE**  
(Code CPF : 191444)



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
- ✓ Etude 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
- ✓ Validation TOSA
- ✓ Rapport de stage



Objectifs Pédagogiques

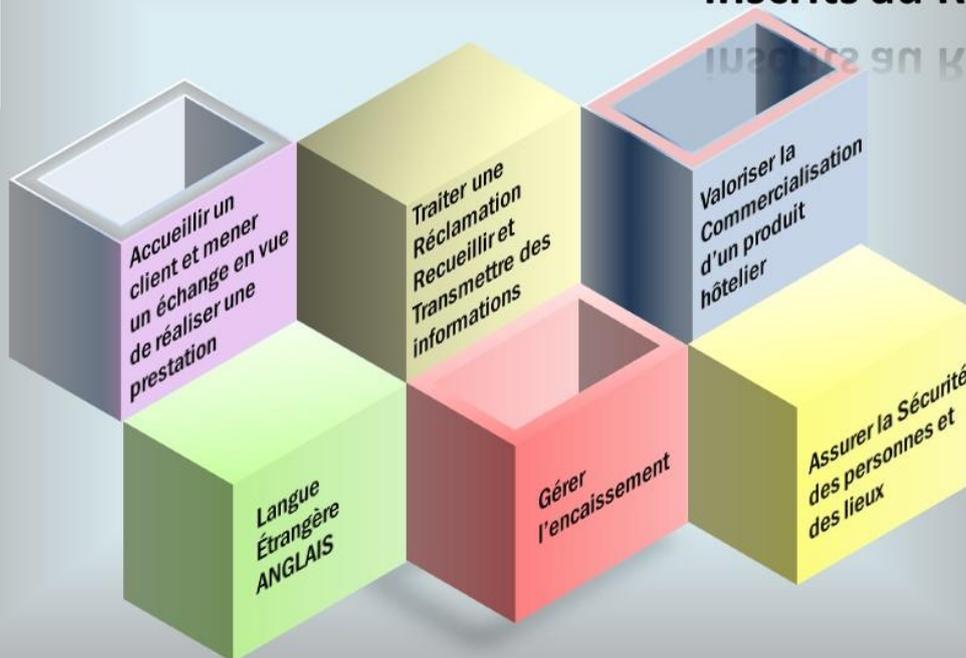
- ✓ Acquérir les compétences du métier de réceptionniste en s'appuyant sur le référentiel de branche professionnelle et en développant l'appropriation du digital tels que les réseaux sociaux, E-Réputation.
- ✓ Connaître et travailler sur les différents canaux de distributions, tels que Booking, Expedia... 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.
- ✓ Développer la citoyenneté

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
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ 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

## **MODULES COMPLÉMENTAIRES :**

### BUREAUTIQUE & NTIC

- ✓ Les principaux canaux de distribution : Global Distribution Service (GDS), Booking, Expédia, HRS, etc.
- ✓ Système d'Exploitation hôtelier : Product Manager System (PMS)
- ✓ Gérer le stock de chambres disponibles à la facturation
- ✓ Évaluation, modernisation et élargissement des niveaux de compétences sur les modules : WORD, EXCEL, POWERPOINT.

### DÉVELOPPEMENT DURABLE

- ✓ L'épanouissement des êtres humains,
- ✓ La cohésion sociale et la solidarité
- ✓ Des modes de production et de consommation responsables,
- ✓ La présentation de la biodiversité des milieux et des ressources
- ✓ La lutte contre le changement climatique

### LA CITOYENNETÉ

- ✓ Elle sera mise en avant par le dialogue et le respect des individus.

### TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOIS

- ✓ Savoir-faire une lettre de motivation,
- ✓ Élaboration du CV
- ✓ Simulation d'entretien d'embauche
- ✓ Rencontre et entretien professionnel