

# 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



## 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

- **Demandeurs d'emploi ou salariés** : 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.

## RÉSULTATS ATTENDUS

### CQP RÉCEPTIONNISTE

validé par : CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME  
HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS

## LIEUX & CONTACTS :

### TOULOUSE (31) :

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

### SÉMÉAC (65) :

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

### PAU (64) :

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

## MODALITÉS D'ORGANISATION

**DURÉE** : 525 heures en Centre et 245 heures en entreprise.

**DATES** : du Lundi 25 novembre 2024 au Lundi 12 mai 2025

### 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

### LIEU DE LA FORMATION :

CATALYSE Chemin Saint Frai 65600 SÉMÉAC

## 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.

