

Programme

BLOC 1 :

Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

Descriptif :

Établir un contact efficace et adapté au client

Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

BLOC 2 :

Traiter les réclamations client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

Descriptif :

Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

BLOC 3 :

Assurer la sécurité des personnes et des lieux

Descriptif :

Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients

Intervenir en cas d'incident

BLOC 4 :

Utiliser une langue étrangère en hôtellerie/restauration Niveau B1

Descriptif :

Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc.

Se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée.

Produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.

BLOC 5 :

Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

Descriptif :

Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier

Effectuer une réservation

Promouvoir l'offre de service

BLOC 6 :

Gérer l'encaissement

Descriptif :

Procéder à l'ouverture de la caisse

Accueillir un client en caisse

Procéder à l'encaissement des articles ou produits

Fermer son poste de caisse

Activité visée

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception (desk) d'hôtels, résidences de tourisme, établissements hôteliers mobiles, plein air, villages de vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement).

Il est chargé d'assurer l'accueil tout au long du séjour et de fournir toute information nécessaire à son bon déroulement. Il planifie les réservations et l'occupation des chambres, effectue la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés.

«Savoirs-faire associés»

Assurer la sécurité des personnes et des lieux :
Les règles d'hygiène, ergonomie au travail, SST

Bureautique et NTIC
Techniques de recherche d'emploi
Développement Durable
Citoyenneté

Type d'emplois accessibles :
Réceptionniste, employé(e) de réception, réceptionnaire

Compétences

Le CQP Réceptionniste H/F atteste des compétences suivantes :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

Validation

CQP Réceptionniste

Mode de financement

Veillez nous consulter pour les modalités de financement

Durée

Entre 6 mois et un an selon la phase de positionnement

Lieu de formation

SEMEAC- TOULOUSE- PAU

95% de stagiaires satisfaits



www.catalyse.fr



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION