



## CQP Réceptionniste

En 1 an, dont 420h en centre de formation, le reste en entreprise

**RNCP37862**

Niveau 4

Certificateur:

CERTIFICATIONS ET

SERVICES - TOURISME

HOTELLERIE

RESTAURATION LOISIRS

(CERTIDEV)

Date de publication: 19/07/2023

### Objectifs:

Le réceptionniste exerce son activité à la réception ou au «desk» d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements).

Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.



### Bloc de compétences

#### Activité 1

RNCP37862BC01 - Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement

Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service

Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux

Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens

Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

#### Activité 2

RNCP37862BC02 - Gérer les activités de réservation et de facturation

Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement

Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service

Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité

Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

### Indicateurs

Les indicateurs complets sont accessibles sur [inserjeunes.education.gouv.fr](https://inserjeunes.education.gouv.fr)

### Résultats en cours de calcul



### **Méthodes pédagogiques**

Apports théoriques, Travaux pratiques en chambres et salle de petit déjeuner, Mises en situation, Exercices d'application

### **Supports et moyens utilisés**

Plateau technique chambres équipées. salle de restaurant/petit déjeuner, matériel professionnel, salle de formation.

Les formateurs sont des experts métier ayant une expérience du terrain.

### **Public concerné et pré-requis**

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.

Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais)

Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglais

### **Durée de la formation en centre de formation**

420h

### **Modalités d'évaluation**

Test de positionnement initial et final, évaluations en cours de formation

A l'issue de la formation: passage du diplôme devant un jury

### **Lieu de la formation**

CFA du Golfe de Saint-Tropez - 83420 La Croix Valmer

### **Délai d'accès à la formation**

1 mois

### **Modalités d'accès**

Test de vérification des pré-requis

Entretien individuel: Parcours de formation individualisé en fonction des besoins, préacquis et pré-requis du candidat

### **Débouchés**

Réceptionniste en hôtellerie, Employé(e) de réservation en hôtellerie, Employé(e) de réception en établissement hôtelier, Agent(e) de réservation en hôtellerie, Réceptionniste de village vacances, Réceptionniste en établissement touristique, Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

### **Continuité de parcours**

CAP Commercialisation et services en Hôtel-Café-Restaurant

### **Accessibilité PMR**

Adaptation en fonction du handicap - Tel référent handicap: 04 89 110 114

### **Certification**

Oui

### **Validation totale ou partielle des blocs**

### **Finançable C.P.F**

Formation finançable par votre compte CPF

### **Contact**

Tel secrétariat: 04 89 110 114 ou CFA: 04 89 110 125

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h