



CQP Réceptionniste

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Réceptionniste est un certificat délivré par le Comité national de partenariat d'entreprise dans l'industrie de l'hôtellerie (CNPE/IH) et inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

Il se prépare sous statut salarié et en alternance entre une entreprise d'accueil et un centre de formation. La durée de la formation est de 6 mois.

Le titulaire d'un CQP Réceptionniste peut faire valoir une qualification professionnelle en réception : il sait exécuter les tâches liées à la réservation, la réception, la caisse, l'information clients dans un hôtel. Il est capable de s'exprimer dans une langue étrangère. Il travaille sous le contrôle de sa hiérarchie qui peut être selon le type d'établissement, le chef d'établissement, le chef de réception, ou encore un assistant d'exploitation.

Objectifs : Professionnaliser et qualifier le salarié par une formation en alternance, centrée sur le métier et qui prépare au CQP RÉCEPTIONNISTE, certificat délivré par la CPNE/IH.

Validation : A partir des résultats des évaluations consignés dans le livret de suivi du stagiaire, la CPNE/IH délivre ou non le CQP.

Pré requis : Savoir lire, écrire, compter. Avoir le sens de la communication et de la présentation.

Durée de formation : Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation de six mois : Alternance de périodes en entreprise (environ 75% du temps) et de périodes en centre de formation (38 jours – 304 heures – 2 jours par semaine).

Méthodes pédagogiques : Evaluation en entreprise réalisée par le tuteur en collaboration avec le formateur : observation en situation de travail. Evaluation en centre de formation réalisée par le formateur. Tuteur et formateurs renseignent le livret de suivi du stagiaire.

Lieu de formation : ACTION FORMALYS – 5, rue Fénelon 75010 PARIS

Intervenants : Formateurs ayant une expérience avérée de la formation d'adultes.

Contenu de la formation

❶ Environnement hôtelier

- ✓ Les différentes formules d'exploitation hôtelières
- ✓ Les normes hôtelières
- ✓ L'accueil du client
- ✓ Les procédures et documents d'accueil
- ✓ Les statistiques
- ✓ Le change, les débiteurs divers
- ✓ Sécurité et législation

❷ Techniques de communication orale

- ✓ Maîtrise de la communication verbale et non verbale auprès de différents interlocuteurs (clients, personnel de l'établissement, ...)
- ✓ Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique
- ✓ Communication avec des professionnels (agence de voyages, voyagistes, restaurants, théâtres, ...)

❸ Administration et gestion du poste de travail

- ✓ Rédaction de documents professionnels, prise de notes
- ✓ Organisation du travail
- ✓ Gestion des priorités
- ✓ Mise en place son propre plan de progrès

❹ Mercatique hôtelière

- ✓ La demande : le comportement du consommateur
- ✓ La segmentation
- ✓ Le diagnostic interne et externe
- ✓ Plan de marchéage
- ✓ Élaboration d'une offre commerciale
- ✓ Outils promotionnels
- ✓ Adaptation de la relation commerciale aux différentes typologies de clientèle
- ✓ Fidélisation de la clientèle
- ✓ Maîtrise des différentes phases de négociation

❺ Anglais professionnel

- ✓ Expression écrite et orale dans une perspective professionnelle

❻ Mathématiques et gestion

- ✓ Mathématiques commerciales
- ✓ Statistiques
- ✓ Calcul TVA, marge, ...

❼ Bureautique et TIC

- ✓ Formation adaptée aux besoins et au niveau du stagiaire

❽ Environnement touristique

- ✓ Culture du patrimoine et des paysages locaux et nationaux

❾ Activité transversale

- ✓ Élaboration d'un projet commercial individualisé en collaboration avec l'entreprise
-

Activités évaluées en entreprise

Accueil et Commercialisation

- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client au desk
- Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations
- Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour
- Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

Administration et gestion du poste de travail

- Effectuer les opérations courantes de réservations
- Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)
- Procéder aux encaissements.
- Gérer les fonds de caisse et passages de caisse

Communication interne et externe

- Communiquer les informations reçues à la réception, aux services concernés.
- Editer et transmettre les différents rapports
- Transmettre des consignes entre services et brigades
- Passer commande à des fournisseurs extérieurs
- Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

Sécurité

- Réagir en cas d'alerte

- Nous serons toujours à votre disposition afin de vous aider dans vos activités.
- 75% en entreprise et 25% en centre de formation.
- Alternance : 2 jours par semaine en centre de formation.

 <p>ProFormalys Votre Partenaire Formation</p>	<p>ProFormalys PARIS 5, rue Fénelon 75010 PARIS Tél. : 01 48 74 29 45 Fax : 01 48 74 39 98 contact@proformalys.com www.proformalys.com</p>	<p>DUREE : 38 jours 304 heures 2 jours par semaine sur 6 mois</p> <hr/> <p>PRIX : 4 940 € net Coût horaire : 130 € net</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------