

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## RÉCEPTIONNISTE

### LE MÉTIER DE RÉCEPTIONNISTE :

Ambassadeur de l'établissement, premier contact, le réceptionniste est garant de l'image de l'hôtel. Souriant et d'excellente présentation, il se charge aussi bien de l'accueil téléphonique que physique des clients et peut aussi être amené à les renseigner sur les sites alentours à visiter.

En fonction de la taille de l'établissement, le réceptionniste travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement au sein de différents types d'établissements : hôtels, villages de vacances, établissements de plein air...

### SES MISSIONS :

- Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle
- Proposer et vendre les produits
- Enregistrer les réservations
- Encaisser les facturations de séjour
- Contribuer à la qualité d'accueil et de séjour

### OPPORTUNITÉS D'ÉVOLUTION :

Variet en fonction de l'expérience :

Premier de réception, chef de réception, responsable hébergement, responsable commercial au service des réservations

### BLOCS DE COMPETENCES DE LA CERTIFICATION :

- Bloc 1 : Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement
- Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation

### PROGRAMME

#### 1- DÉCOUVRIR L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL EN HCR

- IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉTABLISSEMENTS
- APPRENDRE LE VOCABULAIRE PROFESSIONNEL
- APPRÉHENDER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET MAINTENIR UNE TENUE PROFESSIONNELLE

#### 2- ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- RÉAGIR EN CAS D'ALERTE
- SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL
- HYGIÈNE ALIMENTAIRE

#### 3- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- ACCUEIL CLIENT
- RÉSERVATIONS ET VENTES ADDITIONNELLES EN HÔTELLERIE
- LA RELATION ET LA COMMUNICATION CLIENT
- DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRE ET SAVOIR FIDÉLISER SON CLIENT
- SAVOIR RELANCER UN CLIENT : PROSPECTION CLIENT



### INFOS PRATIQUES :

#### Type de Formation :

Formation en alternance

#### Durée :

9 mois environ

#### Public ciblé :

Cette formation s'adresse aux futurs réceptionnistes, ou aux réceptionnistes en place qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

#### Prérequis :

Bonne compréhension écrite et orale de la langue française.  
Niveau Anglais B1

#### Age :

A partir de 18 ans.

#### Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un de nos conseillers.

#### Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée.

#### Conditions d'admission :

Test et entretien de recrutement

#### 4- TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT – SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS

- GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS
- GESTION DU STRESS
- GESTION DES RÉCLAMATIONS VIA L'OUTIL WEB : TRIP ADVISOR, BOOKING... LES OTA

#### 5- VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER

- DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL : PLAN D'ACTION COMMERCIALE, PROSPECTION ET RECHERCHE CLIENT
- LES BASES DU YIELD MANAGEMENT ET DE LA GESTION HÔTELIÈRE
- WEB MARKETING / FACEBOOK

#### 6- UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION, DES LOISIRS ET DES ACTIVITÉS DE TOURISME

- **OPTION A** : ANGLAIS : TEST DE POSITIONNEMENT, ANGLAIS PROFESSIONNEL ET ATTESTATION DE NIVEAU
- **OPTION B** : FRANÇAIS
- ÉVALUATION ANGLAIS DE NIVEAU B1

#### 7- GÉRER L'ENCAISSEMENT

- LES BASES D'EXCEL
- LES BASES DE LA GESTION
- TENUE DE CAISSE

#### 8- ACCOMPAGNEMENT PERSONNEL ET PRÉPARATION À L'INSERTION PROFESSIONNELLE

- DÉVELOPPER SON POTENTIEL PERSONNEL :
  - Communiquer efficacement
  - Gérer les émotions
- PRÉPARER SON INSERTION PROFESSIONNELLE :
  - Rédiger un cv et une lettre de motivation
  - Se préparer à un entretien d'embauche
- PLANIFIER SA CARRIÈRE :
  - Construire son projet professionnel
  - Élaborer des stratégies de recherche d'emploi

#### INFOS PRATIQUES :

##### Méthode pédagogique :

Mise en situation professionnelle  
Cours magistraux et théoriques  
Etudes de cas  
Apprentissage pratique  
Exercices d'évaluations des connaissances

##### Modalités d'évaluation :

Test de positionnement  
Suivi par le tuteur entreprise et le formateur référent  
Évaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation) + niveau d'anglais requis en fin de formation

##### Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)  
« Réceptionniste »  
Validé par la CPNE/HCR CERTIDEV  
Code RNCP 37862\*  
(date de certification : 19/07/2023) / date de fin de validité : 19/07/2028)

##### Contact :

**0806700701** Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

**\* Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification.**

Notre référente handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations :  
Carine CANTON - [carine.canton@umihformation.fr](mailto:carine.canton@umihformation.fr)

**Date de dernière mise à jour le 20.02.2025**