

## CQP RECEPTIONNISTE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 4

|                    |  |                   |  |
|--------------------|--|-------------------|--|
| <b>Durée</b>       | 399 heures, soit 57 jours (parcours complet)<br><i>dont 280h en centre et 119h en entreprise</i>   | <b>Tarif</b>      | INTER : 8 400€ HT /pers (parcours complet)<br>INTRA : nous contacter<br><i>Frais de certification inclus</i> |
| <b>Public visé</b> | Toute personne amenée à intervenir dans l'activité de réception et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle de niveau 4 (CQP) Réceptionniste | <b>Pré-requis</b> | Lecture, compréhension et expression en français et en anglais<br>Grande aisance relationnelle               |
| <b>Lieu</b>        | <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en ligne<br><input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> mixte                | <b>Dates</b>      | <a href="#">Prochaines dates</a> (parcours complet)  |

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation vous serez apte à planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, mais également à organiser les relations avec les autres services.

Vous serez capable d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long de leur séjour et de leur fournir pleine satisfaction afin ainsi de les fidéliser.

Vous pourrez enfin prétendre à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle Réceptionniste, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR ([RNCP 37861](#)).

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### Module 1- Environnement HCR (14 heures)

- Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements
- S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique

#### Module 2- Accueil et communication (49 heures)

- Découvrir les clés de l'accueil réussi en réception
- Communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone
- Image de soi et image de marque
- Traiter les réclamations et gérer les plaintes
- Gérer son stress et ses émotions face aux clients

#### Module 3- Commercialisation du produit hôtelier (126 heures)

- Connaître les produits et services hôteliers
- Organiser la réception
- Maîtriser les scénarios de commercialisation
- Effectuer des réservations
- S'approprier les techniques de yield management
- Assurer le suivi des clients de leur arrivée à leur départ
- Développer les ventes additionnelles up & cross selling
- Transmettre les informations et coordonner l'ensemble des services pour une meilleure satisfaction client
- Gérer les encaissements

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

#### Module 4- Sécurité (21 heures)

- Devenir sauveteur secouriste au travail (carte SST)
- Intervenir en cas d'incident

#### Module 6- Anglais professionnel HCR (56 heures)

#### Module 7- Stage en entreprise (119 heures)

**Evaluation continue** (temps inclus dans les modules) à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

**Evaluation finale (14 heures)** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

*Le nombre d'heures est donc donné à titre indicatif – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours. En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.*

### BLOCS DE COMPETENCES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du CQP. Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation finale et de l'obtention du CQP.

- Bloc 1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement
- Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation
- Langue : Attester un niveau B2 dans une langue étrangère (anglais)

A l'issue de la formation, le dossier du candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du CQP dans son intégralité, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant. Les résultats des années précédentes peuvent être communiqués sur simple demande.

#### Parcours professionnels - Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- En continuant d'exercer le même métier : la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier : adjoint de direction par exemple.
- A l'extérieur du secteur en changeant de métier : les savoir-faire et compétences développés par le réceptionniste peuvent être réinvestis dans de nombreux métiers, notamment dans le domaine du commerce.

### METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz, visites de professionnels...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des modules et séquences est animé par une équipe de formateurs experts coordonnés par un formateur référent, qui assure l'assistance pédagogique.

### MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, une grille d'évaluation construite sur la base des capacités attendues dans les blocs de compétences pour l'obtention du CQP et un entretien permettent d'établir un positionnement préalable par rapport au référentiel de certification, d'ajuster le parcours de formation, notamment le nombre d'heure de chaque module) et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Evaluation continue** : à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées. L'évaluation continue des compétences est réalisée en étroite collaboration entre le formateur référent en centre et le tuteur en entreprise lors de l'alternance. Les modalités d'évaluation sont complémentaires et permettent une évaluation fine par capacité et compétence et globale par bloc de compétences. A minima une visite ou un échange téléphonique pourront être organisées avec le formateur.
- **Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours. Suivant l'ingénierie prévue par le certificateur CERTIDEV, l'évaluation finale des compétences est réalisée par la commission d'évaluation composée d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. Les épreuves « cœur de métier » sont de différentes natures : des mises en situations réelles ou reconstituées, des études de cas, des quizz et autres QCM, un entretien oral...

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire. Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du CQP, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

*mise à jour : 25/10/2023*

