

Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste d'hôtel

CQP Réceptionniste d'hôtel

CPF

DIPLÔMANTE

CERTIFICATION

PROFESSIONNALISATION

Objectif de formation

A l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure d'assurer l'accueil des clients de l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Planifier les réservations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés. Organiser les relations avec les autres services

Objectif(s) pédagogique(s)

Le métier de réceptionniste s'organise autour de 4 grandes fonctions : Accueil et commercialisation. Administration et gestion du poste de travail. Communication interne et externe. Sécurité

Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Tout public souhaitant évoluer dans le métier de réceptionniste.

Durée

12 Mois dont 462 Heure(s) en centre

Tarif(s)

Alternance : formation gratuite et rémunérée

Adresse

Saint Brieuc - CCI Formation

16 rue de Guernesey,
22000 Saint-Brieuc

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>

Programme

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 et attribuer les informations reçues à la réception aux services concernés

Éditer 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

Exécuter les consignes en cas d'incendie

Réagir en cas d'accident de personne

Réagir en cas d'alerte

Contacts

Les conditions d'admission

Prérequis

Pratique de l'anglais à l'oral

Modalités de recrutement

Entretien de sélection tests de positionnement

→ **Niveau d'entrée** : Sans niveau spécifique ↔ **Niveau de sortie** : Niveau V (CAP)

Le parcours de formation

Type de parcours

Présentiel

Modalités d'évaluation

Évaluations intermédiaires, le candidat bénéficie d'un suivi et d'un accompagnement par un tuteur en entreprise, Des évaluations régulières tout au long de la formation permettent de valider le titre.

Modalités pédagogiques

Présentiel en salle de cours Interventions de professionnels du secteur de l'hôtellerie

Certification

Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste

Modalités d'entrée

Aucune condition exigée.

Durée de la formation : 12 mois.



Complément d'information

Code CPF : Salarié: 186553, Demandeur d'emploi: 186553

Code RNCP ou registre spécifique: 4081

Date et mise à jour des informations : 30/06/2018