

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 (la) réceptionniste travaille seul(e) 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, établissement 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

INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation en alternance

Public ciblé :

Cette formation s'adresse à tous les futurs réceptionnistes ou réceptionnistes en place qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

Pré-requis : Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

Durée : 8 mois environ

Niveau scolaire

demandé : Niveau BAC Général / Professionnel / Technologique à BAC +2

Age : A partir de 18 ans.

Tarif (s) 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

PROGRAMME

1- ASSURER LA SECURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

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

2- 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

3- 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 -

4- VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER

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

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

- **OPTION A** : ANGLAIS
- **OPTION B** : FRANÇAIS

ÉVALUATION DE NIVEAU (B1)

6- GÉRER L'ENCAISSEMENT – 42 HEURES

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

INFOS PRATIQUES :

Conditions

d'admission : Test et entretien de recrutement

Modalités

d'évaluation :

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

Méthode

pédagogique :

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

Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
« Réceptionniste » validé par la CPNE/IH –
CERTIDEV / Code RNCP :
RNCP 37862

Adresse :

CFA UMIH Formation
22 Rue des Eaux
découpées
97200 FORT DE FRANCE

Contact :

05 96 48 01 71
cfa.martinique@umihformation.fr

Date de dernière mise à jour le 12/09/2023

Notre référent handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations :
Carine CANTON - carine.canton@umihformation.fr