

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## RÉCEPTIONNISTE

### LE MÉTIER DE RÉCEPTIONNISTE :

Ambassadeur/drice de l'établissement, premier contact, le/la réceptionniste est garant/e de l'image de l'hôtel. Souriant/e et d'excellente présentation, il/elle se charge aussi bien de l'accueil téléphonique que physique des clients et peut aussi être amené/e 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/e chef/fe de réception ou du/de la directeur/trice 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

### 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- 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



### INFOS PRATIQUES :

#### Type de Formation

Formation en alternance

#### Public ciblé :

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

#### Pré-requis :

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

**Durée :** 8 mois environ

**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

### 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 -

### 3- 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

### 4- 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)

### 5- GÉRER L'ENCAISSEMENT – 42 HEURES

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

\* 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 référent 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)

#### 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/HCR  
CERTIDEV / Code RNCP :  
RNCP 37862 (date de certification 19-07-23) \*

##### Adresse :

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

##### Contact :

05 96 48 01 71  
[cfa.martinique@umihformation.fr](mailto:cfa.martinique@umihformation.fr)

Date de dernière mise à jour le 29/10/2024