



# Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste d'hôtel

CQP Réceptionniste d'hôtel

CPF

DIPLÔMANTE

CERTIFICATION

VAE

PROFESSIONNALISATION

## Objectifs 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

## 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

## Infos pratiques

### Durée

13 Mois dont 530 Heure(s) en centre 1290 Heure(s) en entreprise

### Tarif(s)

Alternance : formation gratuite et rémunérée

## Contacts

**PIERRE Nathalie (Saint-Malo)**

nathalie.pierre@fac-metiers.fr  
02.99.19.15.24

## Les conditions d'admission

### Prérequis

Niveau Bac à Bac+2 ou expérience professionnelle significative dans ce domaine / Pratique de l'anglais et de l'espagnol à l'écrit et à l'oral

→ Niveau d'entrée : Sans niveau spécifique ↔ Niveau de sortie : CAP, MC, CQP (Niv. 3)

## Nos partenaires



## Le parcours de formation

### Type de parcours

Présentiel

### Modalités d'évaluation

Evaluations intermédiaires, le candidat bénéficie d'un suivi et d'un accompagnement par un tuteur en entreprise, coacteur essentiel de la validation du CQP qui se prépare en alternance. Des évaluations régulières tout au long de la formation permettent d'en optimiser l'obtention

### Modalités pédagogiques

Présentiel en salle de cours et salle dédiée à l'exercice du métier de réceptionniste d'hôtel Interventions de professionnels du secteur de l'hôtellerie.

### Certification

#### Modalités d'entrée

Aucune condition exigée.  
Durée de la formation : 12 mois.

#### Perspectives métiers

Réceptionniste d'hôtel en France et à l'étranger, dans des établissements de toute catégorie et/ou évolution vers chef de réception, Assistant manager en tourisme hôtellerie et restauration ou responsable de centre de profit

FACULTÉ  
DES MÉTIERS  
FOUGÈRES | RENNES | ST-MALO

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Intitulé : CQP Réceptionniste

Code CPF : 249217

Code RNCP : 31401

Date et mise à jour des informations : 07/10/2019

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.fac-metiers.fr](http://www.fac-metiers.fr)