



Modalités d'accès

- Être âgé de 16 à 29 ans révolus (si vous bénéficiez d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), vous pouvez entrer en apprentissage quel que soit votre âge)
- Niveau anglais A2 : positionnement en entrée de formation
- Maîtriser les fondamentaux : lire, écrire, compter et posséder des notions informatiques.
- Entrées et sorties permanentes toute l'année.

Modalités d'inscription

- Déposer un dossier de candidature au CEFPPA, téléchargeable sur cefppa.eu.
- La candidature sera retenue dans la limite des places disponibles.
- Une liste des entreprises habilitées sera remise aux candidats retenus après examen des dossiers.

Durée

- Formation en alternance et en présentiel.
- Selon profil, 6 mois à 12 mois de formation.

Statut

La formation est ouverte en apprentissage aux étudiants de 16 à 29 ans, en contrat de professionnalisation après 30 ans.

Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

CQP de niveau 4
Réceptionniste
RNCP 37862
CERTIFICATIONS ET SERVICES -
TOURISME HOTELLERIE
RESTAURATION LOISIRS
Date d'enregistrement : 19-07-2023

Objectifs et contexte de la certification

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements).

Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires-clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

Activités

- Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour
- Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation
- Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement
- Gérer les réservations de façon multimodale
- Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

Blocs de compétences

| Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement - RNCP37862BC01 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Liste de compétences | Modalités d'évaluation |
| <ul style="list-style-type: none">• Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement• Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service• Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement• Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux• Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens• Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée | Mise en situation reconstituée et entretien complémentaire avec le jury |

| Gérer les activités de réservation et de facturation - RNCP37862BC02 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Liste de compétences | Modalités d'évaluation |
| <ul style="list-style-type: none">• Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement• Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement• Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service• Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité• Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements | Etude de situation numérisée et questionnaire |

Coût

8 400€, prix HT

Prise en charge 100% sous contrat d'alternance.

Financement possible par le CPF et /ou l'opérateur de compétences.

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden