



94 % de taux
de réussite

**FORMATION
DIPLOMANTE**

TARIF :
PAR PERSONNE
SUR DEVIS

ANIMATEURS
Formateurs
spécialisés.

METHODE
Cours théorique,
contrat salarié in
situ, évaluation
permanente
des acquis.

PROGRAMME FORMATIONS EN ALTERNANCE

CQP RECEPTIONNISTE

APPRENDRE L'ACCUEIL ET LA GESTION DE CLIENTÈLE

La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour.

Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance, d'effectuer la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes...

ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE, COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SÉCURITÉ

Niveau pré-réquis :

- Niveau bac général à niveau bac+2.
- Connaissances en anglais impératives.
- Test et entretien de recrutement.

FORMATION 9 MOIS

■ ACCUEIL ET COMMERCIALISATION

LE TOURISME ET L'HOTELLERIE
ORGANISATION DE LA RECEPTION ET DU TRAVAIL
L'ACCUEIL DANS L'ETABLISSEMENT ET AU TELEPHONE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

■ ADMINISTRATION ET GESTION DE POSTE

CONNAISSANCES APPROFONDIES DU LOGICIEL
LA RESERVATION ET LE CARDEX
LES DEBITEURS
METTRE EN PLACE LES CONTROLES ET LE REPORTING

■ COMMERCIAL ET SATISFACTION CLIENT

L'OUTIL COMMERCIAL
GERER LES OBJECTIONS
LA SATISFACTION CLIENTELE ET LA QUALITE DE SERVICE

■ ANGLAIS HOTELLERIE

■ E-COMMERCE ET YIELD

LE YIELD MANAGEMENT
E-COMMERCE

■ COMMUNICATION D'ENTREPRISE

COMMUNIQUER
LES FOURNISSEURS
CONCIERGERIE
NOUVELLES NORMES
AFFICHAGES OBLIGATOIRES ET REGLEMENT INTERIEUR, OBLIGATIONS DES HOTELS

■ SECURITE