

# 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 Alternance

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

**Durée :** 9 mois environ

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

**Age :** Jeunes de 18 à 25 ans. Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

**Tarif et dispositif de prise en charge :**  
Prendre contact avec l'un de nos conseillers.

### PROGRAMME

#### 1- ASSURER LA SECURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX – 35 HEURES

- RÉAGIR EN CAS D'ALERTE - 1 JOUR / 7 HEURES
- SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL – 2 JOURS / 14 HEURES
- HYGIÈNE ALIMENTAIRE - 2 JOURS / 14 HEURES

#### 2- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION – 63 HEURES

- ACCUEIL CLIENT - 2 JOURS / 14 HEURES
- VENTES ADDITIONNELLES EN HÔTELLERIE - 2 JOURS / 14 HEURES
- LUXE ET PROFESSIONNALISME DEVIENT : LA RELATION ET LA COMMUNICATION CLIENT - 2 JOURS / 14 HEURES
- DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRE ET SAVOIR FIDÉLISER SON CLIENT - 2 JOURS / 14 HEURES
- SAVOIR RELANCER UN CLIENT : PROSPECTION CLIENT - 1 JOUR / 7 HEURES

#### 3- TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT – SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS – 35 HEURES

- GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS - 2 JOURS / 14 HEURES
- GESTION DU STRESS - 1 JOUR / 7 HEURES
- GESTION DES RÉCLAMATIONS VIA L'OUTIL WEB : TRIP ADVISOR, BOOKING... LES OTA - 2 JOURS / 14 HEURES

**4- VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER /  
DÉVELOPPEMENT DU SITE – 42 HEURES**

- DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL : PLAN D'ACTION COMMERCIALE, PROSPECTION ET RECHERCHE CLIENT - **1 JOUR / 7 HEURES**
- YIELD MANAGEMENT ET GESTION HÔTELIÈRE - **3 JOURS / 21 HEURES**
- WEB MARKETING / FACEBOOK - **2 JOURS / 14 HEURES**

**5- LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES /  
ET ACCÈS INTERNET – 30 HEURES**

- **OPTION A** : ANGLAIS – **4 JOURS / 30 HEURES**
- **OPTION B** : FRANÇAIS – **4 JOURS / 30 HEURES**

ÉVALUATION DE NIVEAU (B1)

**6- GÉRER L'ENCAISSEMENT – 42 HEURES**

- EXCEL - **2 JOURS / 14 HEURES**
- GESTION - **2 JOURS / 14 HEURES**
- TENUE DE CAISSE - **2 JOURS / 14 HEURES**

**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 de connaissances

**Certification :**

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)  
« Réceptionniste d'hôtel »  
validé par la CPNE/IH

**Adresse :**

Umih Formation  
211 rue de l'université  
75007 Paris

**Contact :**

**0806700701** Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

**Date de dernière mise à jour le 17/11/2021**