

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 en 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

Pré-requis : Bonne compréhension écrite et orale de la langue française

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 (s) : Formation prise en charge et rémunérée : alternance sous statut salarié

Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée

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 – 68 HEURES**
 - ACCUEIL CLIENT - 2 JOURS / 14 HEURES
 - RESERVATIONS ET VENTES ADDITIONNELLES EN HÔTELLERIE - 2 JOURS / 14 HEURES
 - 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
 - PROJET VOLTAIRE : COMMENT AMÉLIORER VOTRE ORTHOGRAPHE AVEC L'ACQUISITION DES 140 RÈGLES DE FRANÇAIS – 1 JOUR / 5 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 : TRIPADVISOR, BOOKING... LES OTA - 2 JOURS / 14 HEURES

4- VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER – 42 HEURES

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

5- UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION, DES LOISIRS ET DES ACTIVITÉS DE TOURISME – 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

- LES BASES D'EXCEL - **2 JOURS / 14 HEURES**
- LES BASES DE LA 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

Certification :

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)
« Réceptionniste » validé par la CPNE/IH –
CERTIDEV / Code RNCP :
RNCP 37862

Adresse :

Umih Formation
211 rue de l'université
75007 Paris

Contact :

0806700701 Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

Notre référent handicap est à votre écoute pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations :
Carine CANTON - carine.canton@umihformation.fr

Date de dernière mise à jour le 12/09/2023