

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

RÉCEPTIONNISTE

LE MÉTIER DE RÉCEPTIONNISTE :

Ambassadeur/drice de l'établissement, premier contact, le/la réceptionniste est garant/e de l'image de l'hôtel. Souriant/e et d'excellente présentation, il/elle se charge aussi bien de l'accueil téléphonique que physique des clients et peut aussi être amené/e 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/e chef/fe de réception ou du/de la directeur/trice de l'établissement au sein de différents types d'établissements : hôtels, villages de vacances, établissements 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

BLOCS DE COMPETENCES DE LA CERTIFICATION :

- Bloc 1 : Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement
- Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation



INFOS PRATIQUES :

Type de Formation :

Formation en alternance

Public ciblé :

Cette formation s'adresse aux futurs/es réceptionnistes ou aux réceptionnistes en place qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

Pré-requis :

Bonne compréhension écrite et orale de la langue française.
Niveau Anglais B1

Durée : 9 mois environ

Age : A partir de 18 ans.

Tarif et dispositif de prise en charge :

Prendre contact avec l'un/e de nos conseillers/ères.

Délai d'accès :

Inscriptions possibles jusqu'au jour de la rentrée.

Conditions d'admission :

Test et entretien de recrutement

PROGRAMME

1- ASSURER LA SECURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX

- RÉAGIR EN CAS D'ALERTE
- SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL
- HYGIÈNE ALIMENTAIRE

2- ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- ACCUEIL CLIENT
- RÉSERVATIONS ET VENTES ADDITIONNELLES EN HÔTELLERIE
- LA RELATION ET LA COMMUNICATION CLIENT
- DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRE ET SAVOIR FIDÉLISER SON CLIENT
- SAVOIR RELANCER UN CLIENT : PROSPECTION CLIENT

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

- GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS
- GESTION DU STRESS
- GESTION DES RÉCLAMATIONS VIA L'OUTIL WEB : TRIP ADVISOR, BOOKING... LES OTA -

4- VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER

- DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL : PLAN D'ACTION COMMERCIALE, PROSPECTION ET RECHERCHE CLIENT
- LES BASES DE YIELD MANAGEMENT ET DE LA GESTION HÔTELIÈRE
- WEB MARKETING / FACEBOOK

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

- **OPTION A** : ANGLAIS
- **OPTION B** : FRANÇAIS

ÉVALUATION ANGLAIS DE NIVEAU B1 (CORRESPOND A UN NIVEAU D'UTILISATEUR INDEPENDANT (NIVEAU SEUIL) : COMPRENDRE LES POINTS ESSENTIELS D'UNE DISCUSSION QUAND UN LANGAGE CLAIR ET STANDARD EST UTILISÉ, ET S'IL S'AGIT DE CHOSES FAMILIÈRES AU TRAVAIL, A L'ÉCOLE, AUX LOISIRS, ETC.

6- GÉRER L'ENCAISSEMENT

- LES BASES D'EXCEL
- LES BASES DE LA GESTION
- TENUE DE CAISSE

* Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification.

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

INFOS PRATIQUES :

Méthode pédagogique :

- Mise en situation professionnelle
- Cours magistraux et théoriques
- Etudes de cas
- Apprentissage pratique
- Exercices d'évaluations des connaissances

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/HCR
CERTIDEV
Code RNCP : RNCP 37862 (date de certification : 19/07/2023)*

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 29/10/2024