

# CQP RECEPTIONNISTE

## RNCP 37862 \_ 334 T

<b>Public concerné, nombre,</b>	Tous publics de plus de 16 ans et demandeur d'emploi de plus de 26 ans
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	Compréhension orale et écrite du Français ; accessible aux personnes handicapées et possibilité d'entrées et sorties échelonnées ; Niveau 3
<b>Présentation générale</b> (Problématique, intérêt)	Adaptée en fonction de l'activité de l'entreprise, du poste proposé et du profil du candidat, la formation assure les apports nécessaires en termes de techniques professionnelles et de formation générale. L'objectif étant à terme l'insertion professionnelle de la personne par le développement de l'employé de ses compétences et capacités transversales.
<b>Objectifs</b>	<p><b>CAPACITES TRANSVERSALES</b></p> <p>Les capacités transversales sont des composantes de la compétence qui demeurent commune à plusieurs des métiers de l'hôtellerie restauration et qui par conséquent doivent permettre au candidat d'enrichir sa culture du CHR. L'objectif pour le centre de formation est de s'assurer que les composantes des capacités transversales soient connues du candidat afin de lui permettre de repérer dans des situations nouvelles des similitudes avec des situations connues et ainsi élargir ses compétences.</p> <p><b>OBJECTIF D'INSERTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir se comporter selon le mode de vie de l'entreprise</li> <li>- Appliquer les règles de courtoisie et de savoir-vivre</li> <li>- Observer les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- S'intégrer à une équipe de travail entreprise</li> <li>- Respecter les consignes et tableau de service</li> <li>- Veiller à son hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>- Adapter son comportement à la clientèle</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>La communication orale (en français)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes et les techniques de communication</li> <li>• Les langages, paralangages et niveaux de langages</li> <li>• Les techniques d'accueil différencié</li> <li>• Les techniques de résolution des litiges avec la clientèle</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>La communication écrite (en français)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de rédaction de messages (notes, courriers, compte rendus, messages divers,...)</li> <li>• Les supports de communication</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Les outils de communication et leurs techniques d'utilisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le téléphone</li> <li>• Prise de conscience de l'importance de l'écoute, du sourire, du ton de la voix et du débit de parole</li> <li>• Demande d'informations complémentaires</li> <li>• Mémorisation des informations</li> <li>• Les outils informatiques, les logiciels professionnels hôteliers et standards (traitement de textes, gestionnaires de base de données, tableur, grapheur,...)</li> <li>• La télécopie</li> <li>• Les services télématiques (minitel, messageries, banques de données)</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ <b>Les techniques de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de contact</li> <li>• Ecoute active</li> <li>• Recherche des besoins</li> <li>• Argumentation</li> <li>• Réponse aux objections</li> <li>• Conclusion</li> <li>• Prise de congé</li> </ul> </li> <li>☒ <b>Les techniques de la mercatique des produits et services hôtelier (adéquation prix, produit, besoin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le suivi du client pendant son séjour</li> <li>• La fidélisation de la clientèle</li> <li>• Les outils de la mercatique</li> </ul> </li> <li>☒ <b>Les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation hôtelière</li> <li>• Les procédures internes de gestion : de la réservation au suivi du départ du client</li> <li>• Les systèmes et modes de planification, d'enregistrement et de classement, de facturation et d'encaissement</li> </ul> </li> <li>☒ <b>La qualité dans l'entreprise hôtelière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La démarche « qualité » à l'accueil de la réception</li> <li>• Les outils de mise en œuvre de la qualité</li> </ul> </li> <li>☒ <b>Les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sources de calcul des indicateurs</li> <li>• Les statistiques commerciales (taux d'occupation, indice de fréquentation, prix moyen chambre, durée</li> <li>• moyenne de séjour, chiffre d'affaire par segment de clientèle)</li> <li>• La situation des comptes clients</li> <li>• Le tableau de bord</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports pédagogiques</li> <li>• Matériel de vidéo projection ;</li> <li>• Salles</li> <li>• Plateaux techniques...</li> </ul> <p><b>Méthodes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active,</li> <li>• Interrogative</li> </ul> <p><b>Modalités :</b></p> <p>Présentiel, expérientiel (période en milieu professionnel), en alternance</p>
<p style="text-align: center;"><b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b></p>	<p>Bloc 1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</p> <p>Bloc 2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</p> <p>Bloc 6 : Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p> <p>Bloc 16b : Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier</p> <p>Bloc 17 : Gérer l'encaissement</p>
<p style="text-align: center;"><b>Durée</b></p>	<p>12 mois en contrat en alternance – soit 480 heures de cours théorique au centre – En contrat de professionnalisation.</p>

<b>Dates</b>	Entrée tout au long de l'année
<b>Lieu(x)</b>	Epinal, 32 rue André Vitu 88000 EPINAL.
<b>Coût par participant</b>	<b>Gratuit pour le participant. Financement via OPCO de l'entreprise soit 15 €/ heure</b>
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	Mme HINGRAY Céline
<b>Formateurs, animateurs et intervenants</b>	M.DIEUDONNE Régis, Formateur référent alternance
<b>Suivi de l'action</b>	Émargement d'une feuille de présence, Attestation de fin de formation, Diplôme
<b>Evaluation de l'action</b>	Évaluation tout au long de la formation via un livret de suivi par le tuteur et le référent formation Évaluation à la fin de formation via une épreuve écrite et une épreuve pratique encadrée par un jury certifié. Evaluation de la prestation de formation par l'alternant en <b>cours de formation</b> et à 6 mois du passage du diplôme.
<b>Passerelles et débouchés possibles</b>	G1703 – Réception en hôtellerie