



Certificat de Qualification Professionnelle

Réceptionniste

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37862/>

CFP BAUDIMONT - ARRAS

• PUBLIC

Demandeurs d'emploi ou Salariés.ées en reconversion professionnelle,
Sorti-e du système scolaire depuis plus d'un an
Avoir un projet professionnel validé.

• PRÉREQUIS

La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle
Attester d'un niveau B2 dans une langue étrangère (anglais)
Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglais.

• MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Participation à une réunion d'information
Sur entretien

• OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements).

Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires-clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

• PERSPECTIVES POST-FORMATION

Emploi direct ou montée en compétences possibles
BTS MHR option hébergement



ORGANISATION DE LA FORMATION

• MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Sur plateaux techniques et mise en situations professionnelles
Pratique professionnelles et théories,

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation reconstituée et entretien complémentaiton avec le jury
Etude de situation numérisée et questionnaire
Validation : diplôme de niveau 4 – Certification de la branche professionnelle
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

• NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 8 – maximum 15

• DURÉE DE LA FORMATION

Formation Continue
350 heures en centre et 245 heures en entreprise

• PROGRAMME

BLOC 1 – Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

BLOC 2 – Gérer les activités de réservation et de facturation

• FINANCEMENT

Conditions tarifaires sur demande
Financement dans le cadre de la commande régionale pour les demandeurs d'emploi éligibles

• ENTREPRISES

Hôtels et résidences de tourisme
Hôtels non classés
Hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière
Hôtellerie de plein air
Résidences hôtelières
Villages vacances
Parcs résidentiels de loisirs
Etablissement d'hébergement para - hôtelier

• ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et l'accès des publics en situation de handicap.
- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Orientation et adaptation pédagogique possible tutorée par la Référente du Point Ecoute Accompagnement
Geneviève LEMAITRE peacfp@baudimont.com

• TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION – NOUVELLE SESSION 2023-2024



• VALEUR AJOUTÉE :

Un accompagnement (PEA)
Des projets pédagogiques
Des équipements



COORDONNÉES

CFP BAUDIMONT
17 rue Saint Maurice – CS 40573
62008 ARRAS Cedex
03 21 16 18 00

Contact : Nadège LECOINTE 03 21 16 18 00
cfpbaudimont.@baudimont.com

