

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

À VENIR - CQP RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

GRETA des Yvelines (78)
Lycée hôtelier de Guyancourt

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences nécessaires pour accueillir la clientèle
- Gérer les réservations et la facturation,
- Maîtriser l'anglais professionnel,
- Appliquer les gestes de premiers secours et adopter des pratiques éco-responsables.

CONTENU

Module 1 : Accueil de la Clientèle (RNCP37862BC01)

- Accueillir la clientèle de manière professionnelle et personnalisée
- Gérer les réclamations et assurer la satisfaction client
- Commercialiser des services complémentaires
- Appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques

Module 2 : Gestion des Réservations et de la Facturation (RNCP37862BC02)

- Utiliser des logiciels de gestion hôtelière
- Appliquer la politique tarifaire
- Organiser l'activité de la réception et suivre la caisse

Module 3 : Anglais Professionnel

- Accueillir et orienter la clientèle internationale
- Gérer des réservations et des réclamations en anglais
- Communiquer efficacement par téléphone et par écrit

Module SST (Sauvetage Secourisme du Travail)

- Appliquer les gestes de premiers secours
- Contribuer à la prévention des risques professionnels

Module Développement Durable

- Comprendre les enjeux écologiques
- Mettre en place des pratiques éco-responsables

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Jeune adulte en insertion

DURÉE

De 585 h, variable selon positionnement,
dont 105 h en entreprise

DATES

Date de début : 10 mars 2025

Date de fin : 04 juillet 2025

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement

Savoir communiquer en français à l'oral et l'écrit niveau B1 du CECRL (RECTEC Cercle 3 ou domaine 1 CLÉA)

- Savoir communiquer en anglais à l'oral et l'écrit niveau A2 du CECRL

- Savoir utiliser les fonctions de base en mathématiques (« Mobiliser des ressources mathématiques » RECTEC Cercle 2 ou domaine 2 CLÉA)

- Savoir utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique (« Utiliser les ressources numériques » Cercle 2 ou domaine 3 CLÉA)

Si les candidats n'ont pas les prérequis, leur candidature sera néanmoins étudiée individuellement selon leur profil.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

- Certificat de qualification professionnelle CQP Réceptionniste

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

POURSUITE D'ACTIVITÉS

Réceptionniste en hôtellerie
Employé / Employée de réservation en hôtellerie
Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
Agent / Agente de réservation en hôtellerie
Réceptionniste de village vacances
Réceptionniste en établissement touristique
Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Remise à niveau pour les personnes souhaitant devenir **Réceptionniste en hôtellerie** mais ayant quelques difficultés sur des thématiques telles que

- Bureautique
- Mathématique
- Anglais
- Communication professionnelle
- ...

COÛT

6336

FINANCEMENT

- Auto-financement
- CPF
- France Travail

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

Jean-Daniel YADAN
jean-daniel.yadan@ac-versailles.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Agès BIKORO
agnes.bikoro@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

