

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

CQP RÉCEPTIONNISTE

GRETA des Yvelines (78)

EEP Florilège / Achères

OBJECTIFS

Ce parcours vise à former des réceptionnistes professionnels capables de :

- **Accueillir et accompagner la clientèle** (en français et en anglais), que ce soit en face-à-face, au téléphone ou par écrit.
- **Garantir la qualité de service** : répondre aux besoins, traiter les réclamations, maintenir la satisfaction client, adopter une posture professionnelle.
- **Développer l'activité commerciale de l'établissement** : proposer des prestations complémentaires, participer à l'e-réputation, contribuer au chiffre d'affaires.
- **Gérer les opérations de réservation et de facturation** : utiliser les outils métiers, appliquer la politique tarifaire, assurer le suivi administratif et comptable.
- **Assurer la continuité de service et sécurité** : organiser le fonctionnement de la réception, veiller à la sûreté des personnes et des biens.

CONTENU

La formation s'articule autour de **deux blocs de compétences** officiels :

Bloc 1 — Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

Compétences visées :

- Accueillir de manière multimodale (face à face, téléphone, email) sans discrimination, avec posture adaptée
- Conseiller sur les prestations de l'établissement et sur l'offre touristique et culturelle locale
- Vérifier la satisfaction du client pendant le séjour / traiter les réclamations
- Commercialiser des services complémentaires personnalisés
- Répondre aux messages / avis / réclamations / commentaires pour soutenir la réputation de l'établissement
- Appliquer les consignes de sécurité, détecter les comportements à risque tout en assurant la protection des personnes et des biens

Modalités d'évaluation : mise en situation reconstituée + entretien avec jury

Bloc 2 — Gérer les activités de réservation et de facturation

Compétences visées :

- Traiter les réservations via les outils métiers (logiciels, tableur, cahier, etc.)
- Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adapter l'offre selon les flux d'activité
- Organiser l'activité de la réception : consignes, communication interne, outils de gestion
- Contrôler la caisse en début et fin de poste selon consignes
- Mettre à jour les comptes et assurer les encaissements conformes aux conditions contractuelles

Modalités d'évaluation : étude de situation numérisée + questionnaire

TAUX DE RÉUSSITE

71%

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Jeune adulte en insertion

DURÉE

De 519 h à 635 h, variable selon positionnement, dont 105 h en entreprise

DATES

Date de début : 17 novembre 2025

Date de fin : 30 avril 2026

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement
Niveau d'anglais A2 minimum.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 3 (CAP, BEP)

VALIDATION

- Certificat de qualification professionnelle CQP Réceptionniste

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc 1 : mise en situation reconstituée + entretien avec jury

Bloc 2 : étude de situation numérisée + questionnaire

POURSUITE D'ACTIVITÉS

Où exercer après le CQP ?

- Le réceptionniste formé grâce à ce CQP peut travailler dans :
Hôtels, résidences de tourisme, résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air, villages vacances
- Établissements hôteliers mobiles (bateaux, croisières)
- Structure touristique ou de services avec un poste de réception / accueil

Fonctions accessibles

- Réceptionniste / Employé(e) de réservation /agent de réception
- Réceptionniste de nuit / Night auditor
- Réceptionniste dans un établissement de tourisme

Évolutions possibles

Avec de l'expérience ou une formation complémentaire :

- Chef de réception
- Responsable hébergement
- Chargé(e) de relation clients / commercialisation
- Responsable e-réputation / community manager pour établissements

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Une **certification reconnue** (niveau 4 dans la classification nationale) à forte crédibilité dans le secteur Hôtellerie-Restaurant (HCR).
- Une formation **axée sur le concret** : beaucoup de mises en situation, cas pratiques, simulations d'accueil, traitement de réclamations ou de réservations
- Un enseignement **bilingue / multiculturel**, avec l'anglais présent dans le référentiel pour l'exercice du métier
- L'opportunité de **capitaliser chaque bloc de compétences** : la certification est acquise dès que les deux blocs sont validés, ce qui permet de valoriser des acquis partiels.

Une formation **accessible même sans expérience** : Un pré-requis de Niveau A2 en anglais sera nécessaire

Une évaluation variée (mise en situation, questions, études de cas) pour rendre l'examen dynamique et représentatif du métier.

COÛT

6996

FINANCEMENT

- France Travail



DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

GRETA des Yvelines / EEP

01 39 11 80 20

eep-florilege@greta-yvelines.fr

Assistante de formation Marie Noëlle Fussy

Marie-Noelle.FUSSY@ac-versailles.fr

CFP référente : Jean-Daniel Yadan

06 22 86 86 51

jean-daniel.yadan@ac-versailles.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Agnes BIKORO

contact@greta-yvelines.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Les établissements de réalisation des actions de formation du Greta étant majoritairement des ERP (établissement recevant du public), les règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont appliquées. Le Greta des Yvelines reste disponible pour tout renseignement à ce propos.