

## CQP RÉCEPTIONNISTE

Code RNCP : 37862

NIVEAU 4

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

OBJECTIFS PROFESSIONNELS			
<p>Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement. Gérer les activités de réservation et de facturation.</p> <p><b>Métiers visés :</b> 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</p>			
PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES		
Toute personne qui souhaite devenir un professionnel qualifié dans le domaine d'activité.	Formation en présentiel		
PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS		
<p>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.</p>	<p>Référent administratif : <a href="mailto:viedelapprenant@cfablagnac.org">viedelapprenant@cfablagnac.org</a> Référent handicap et accompagnement socio professionnel : <a href="mailto:accompagnement@cfablagnac.org">accompagnement@cfablagnac.org</a> Référent pédagogique : <a href="mailto:pedagogie@cfablagnac.org">pedagogie@cfablagnac.org</a> Référent entreprise : <a href="mailto:pedagogie@cfablagnac.org">pedagogie@cfablagnac.org</a> Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation</p>		
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES		
<p>Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins. Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. <a href="mailto:accompagnement@cfablagnac.org">accompagnement@cfablagnac.org</a></p>	<p>Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.</p>		
MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES		
<p>Avoir satisfait aux prérequis. Équipement professionnel individuel, nous consulter. Période d'inscription de Janvier à Décembre. Dispense des domaines généraux possibles en fonction des profils candidats : nous contacter.</p>	<p>Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif, deux studios d'enregistrement vidéo. Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques. Équipement professionnel individuel, nous consulter</p>		
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU		
<p>Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour. Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation. Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement. Gérer les réservations de façon multimodale. Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service.</p>	Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant		
	<b>Intitulé</b>	<b>Volume horaire</b>	
		<b>Hebdomadaire</b>	<b>Semaine</b>
	Langue vivante 1	5	57
	Langue vivante 2	7	46
	EPFE	1	11
	Dossier	1	23
	Gestion	1	23
	Informatique	1	23
	Enseignement professionnel et	2	217
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>400</b>	

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
<p>Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps. Livret d'apprentissage et visites en entreprise.</p> <p><b>Évaluation des acquis</b> : Examen en fin de parcours. Délivrance d'un certificat de réalisation de formation et d'une attestation de compétences professionnelles. En cas de validation partielle du diplôme, possibilité de valider les blocs de compétences non acquis durant 5 années maximum.</p> <p>Attester un niveau B1 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.</p>	<p>CQP RÉCEPTIONNISTE niveau 4.</p>

POURSUITE DE FORMATION
<p>Plusieurs possibilités transversales possibles avec des TFP ou CQP dans la branche CHR.</p>

DURÉE	EFFECTIFS
<p>De 6 mois à 1 an, en blocs de compétences. 400 heures de formation, modulables en fonction des prérequis (200 à 400 heures). Rythme de l'alternance aménageable.</p>	<p>Effectif par groupe : minimum 16, maximum 30</p>

DATES	HORAIRES
<p>Selon le calendrier prévisionnel mis à disposition par les conseillères de formation.</p>	<p>Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière</p>

LIEU	TARIFS
<p>Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac</p>	<p><b>Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.</b> Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis.</p>