



CQP RÉCEPTIONNISTE

Formation CERTIFIANTE - enregistrement RNCP du 20/07/2023

Code RNCP : 37862

NIVEAU 4

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

Code diplôme : 42788

OBJECTIFS PROFESSIONNELS	
Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement. Gérer les activités de réservation et de facturation. Métiers visés : 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	
PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Toute personne qui souhaite devenir un professionnel qualifié dans le domaine d'activité. Demandeurs d'emploi, salariés, personnes en reconversion professionnelle. Alternance par le biais du contrat de Professionnalisation seulement.	Formation en présentiel
PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS
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.	Référent administratif : viedelapprenant@cfablagnac.org Référent handicap et accompagnement socio professionnel : accompagnement@cfablagnac.org Référent pédagogique : pedagogie@cfablagnac.org Référent suivi entreprise : pedagogie@cfablagnac.org Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
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. accompagnement@cfablagnac.org Pré-inscription en ligne sur : https://www.cfablagnac.org/	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.
MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES
Avoir satisfait aux prérequis. Avoir rendu le dossier d'inscription complet. Rendez-vous avec une Conseillère de Formation pour accompagner le projet professionnel. Période d'inscription de Janvier à Décembre.	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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU		
<p><u>Bloc 1 - Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement.</u> Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement. Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service. Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement. Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux. Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens. Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée.</p> <p><u>Bloc 2 - Gérer les activités de réservation et de facturation</u> Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement. Appliquer la politique tarifaire de l'établissement en adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement. Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service. Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité. Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements.</p>	Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant		
	Intitulé	Volume horaire	
		Hebdomadaire	Semaine
	Bloc 1 - Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement.	19	220
	Bloc 2 - Gérer les activités de réservation et de facturation	16	180
Total	35	400	

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
Un test de positionnement est réalisé à l'entrée en formation. Livret d'apprentissage et suivi en entreprise. Étude de situation numérisée et questionnaire. Mise en situation reconstituée et entretien complémentaire. La pratique d'une langue étrangère (anglais) au niveau B1 est attendue. Une attestation du CECRL sera délivrée à l'issue d'un test, sous surveillance d'un formateur. Les épreuves sont constituées de : - Une mise en situation reconstituée de 30 minutes : accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle, un entretien de 10 minutes maximum pour le bloc 1, - Étude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire, entretien complémentaire avec le jury 10 minutes maximum, pour le bloc 2.	CQP RÉCEPTIONNISTE niveau 4. 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.

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

DURÉE	EFFECTIFS
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.	Effectif par groupe : minimum 16, maximum 30

DATES	HORAIRES
Session du 12/11/2025 au 03/07/2026	Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière

LIEU	TARIFS
Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac	Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis sur la base de 20€ TTC / Heure Frais administratifs de 110 € TTC pour le dossier de FPC : non remboursables en cas d'admission