

## CQP RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Demandeur d'emploi

### LE + DE LA FORMATION

- Des activités d'apprentissage proposées au plus près des conditions d'exercice professionnel grâce à des plateaux techniques de qualité  
- Remise à niveau et soutien personnalisé pour les personnes avec besoin

### DUREE

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.  
Durée de formation : 490 heures  
Durée en entreprise : 105 heures  
Durée hebdomadaire moyenne : 32h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Du 17/03/2025 au 18/07/2025.

### LIEUX DE FORMATION

GRETA Seine-Saint-Denis  
Lycée François Rabelais  
1 rue François Rabelais  
93440 Dugny

### CONTACT

GRETA Seine-Saint-Denis  
Delphine Gontier  
Tél : 01 49 37 92 55  
greta93@ac-creteil.fr  
Réfèrent handicap :  
Sophie Rey  
Consulter notre Politique Handicap

### TARIFS

Prix tarif public maximum :  
Tarif heure stagiaire : 13,20 €.  
Organisme non soumis à la TVA.  
Voir nos conditions générales de ventes

### FINANCEMENTS

Type de financement :  
France Travail

### CODES

NSF : 334  
RNCP : 37862  
Formacode : 42788  
Code Rome : G1703

### OBJECTIFS

Réunir les compétences et connaissances nécessaires à la réception et à l'accueil des clients ou des groupes:

- accueillir des clients au service de réception (en français et en anglais)
- conseiller les clients pour une organisation optimale de leur séjour
- promouvoir, communiquer et vendre des prestations de l'établissement
- traiter des demandes de réservation pour l'ensemble des prestations hôtelières (en français et en anglais)
- gérer et mettre en œuvre des opérations d'arrivée et de départ des clients
- clôturer l'activité du service de réception
- transmettre et mettre à jour les informations relatives à l'activité du service de réception

### PRE-REQUIS

Posséder un bon niveau en langue anglaise à l'écrit comme à l'oral, un bon niveau d'expression écrite et orale en langue française, maîtriser les opérations mathématiques de base (calcul, proportionnalité, ratios, équations simples).

### MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Informations collectives, Tests, Entretiens individuels  
Inscriptions du 30/01/2025 au 25/03/2025 au GRETA Seine-Saint-Denis à Aubervilliers.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation se déroule à plein temps, en collectif, avec une alternance de périodes en centre et en entreprise.

- Apports théoriques et techniques, démonstrations, études de cas pratique
  - Mise en situation pratique et entraînement en atelier (plateaux techniques équipés, matériels et fournitures professionnels)
  - Formation multimodale avec une prédominance du présentiel
  - Suivi individualisé
  - Périodes de formation en milieu professionnel
- Cours du jour

### CONTENUS

- ▶ Bloc de compétences / UC / CCP / Module
- ▶ Accueillir la clientèle en appliquant les standards
- ▶ Gérer les activités de réservation et defacturation

### MODALITES D'EVALUATION

- ▶ Mise en situation professionnelle reconstituée
- ▶ Dossier professionnel
- ▶ Entretien avec jury professionnel
- ▶ Mise en situation reconstituée & entretien complémentaire avec le jury, Etude de situation numérisée & questionnaire

### VALIDATION

- ▶ Date d'enregistrement RNCP/RS : 19/07/2023
- ▶ Nom du certificateur : CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV)
- ▶ CQP certificat de qualification professionnelle
- ▶ Accessible par blocs de compétences.

### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Type d'emplois accessibles :  
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

GRETA Seine Saint Denis Pôle accueil  
01.49.37.92.55  
Greta93@ac-creteil.fr  
Référént handicap. Sophie Rey  
greta93.referent.handicap@ac-creteil.fr.