

CQP Réceptionniste

Bloc 1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement – 140h

■ Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour

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

■ Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation

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

■ Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement

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

Bloc 2 : Gérer les activités de réservation et de facturation – 140h

■ Gérer les réservations de façon multimodale

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 et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

■ Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

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

Stage en entreprise – 120 h (mise en relation avec notre réseau pour trouver votre stage)

Examen

Mise en situation reconstituée de 30 minutes : accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle + entretien complémentaire de 10 minutes maximum

Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire

Entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 min)

Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance. Contact Référente handicap : virginie.c@naxis.fr

Débouchés : Le réceptionniste exerce son activité au sein d'établissements tels que des hôtels, des résidences de tourisme et résidences hôtelières, de l'hôtellerie de plein air, des villages vacances, des établissements hôteliers mobiles

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

Taux de réussite : 75,3 % / **Taux d'insertion** à 6 mois : 72 % (statistiques nationales)

Taux de satisfaction : 95 % (statistiques du centre)

Programme établi selon le référentiel RNCP37862 de la certification CQP Réceptionniste enregistrée le 19/07/2023 et consultable via le lien suivant : [France Compétences](https://www.lescertifications.gouv.fr/fr/certification/37862)

Vous souhaitez candidater ? Contactez-nous naxisformation@gmail.com

OBJECTIFS

Assurer l'accueil des clients de l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

Planifier les réservations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés.

Organiser les relations avec les autres services

Assurer la sécurité des personnes et des lieux

Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme

PRÉ-REQUIS POUR ENTRER EN FORMATION

Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer en français et en anglais (justifier d'un niveau A2)

PUBLIC

Formation accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement – 12 candidats maximum par session

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Entretien de recrutement

Tests de positionnement (PC fournis)

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives, préparation à l'examen

280 heures en centre de formation

120 heures réparties en 4 semaines de stage en entreprise

APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Suivi des candidats dans leur recherche d'emploi

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques, jeux de rôle, quiz

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Ateliers pratiques en centre de formation et évaluation tout au long de la formation

PC mis à disposition si nécessité

Stages en entreprise

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction

Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence

Passage de l'examen CQP Réceptionniste

Chaque bloc de compétence de la certification visée est évalué de manière autonome. La certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs constituant la certification ainsi qu'un niveau B1 en anglais attesté.

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur référent, les formateurs et le référent administratif

DATES

Nous contacter : naxisformation@gmail.com

MAJ le 17/09/2025