

« CQP RECEPTIONNISTE »

Certificat de Qualification Professionnelle

VOTRE FUTURE COMPETENCE :

Objectifs : aptitudes et compétences visées

• **Aptitudes:**

Garantir l'accueil et la satisfaction du client lors de son séjour.

Garantir le paiement du séjour.

• **Compétences:**

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- 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 B1
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

Méthodes mobilisées , modalités d'évaluation :

• **Méthodes mobilisées :**

Exposé à partir de supports audiovisuels - Apports de concepts et méthodes - Remise de documents pédagogiques et d'outils pratiques.

Mise en situation sur le plateau technique de cuisine

- **Modalités d'évaluation :** évaluation continue en centre et en stage, examen final
- **Taux de réussite :** 92%

Types de structures concernées :

Tout type de structure hôtelières (hôtel, résidence de pleine nature..)

Poursuite de formation :

Autres CQP de la Branche Industrie hôtelière

Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap :

- Tous les sites sont accessibles
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap

NOTRE OFFRE DE FORMATION :

Public visé :

Demandeur d'emploi , salarié d'entreprise

Prérequis :

La maîtrise de la langue française est impérative Avoir un niveau A2 en anglais (grille CECRL)

Validation de la formation :

• **Diplôme, Certificat, Qualification :**

CQP Réceptionniste RNCP 31401 avec le certificateur CERTIDEV

- **Certification partielle possible**, via une validation par blocs de compétences,

Validation des acquis de l'expérience (VAE) :

Accessible sur dossier , l'organisme certificateur est CERTIDEV

Durée :

- Temps en centre: selon positionnement ou financeur
- Temps en stage: minimum 30% du parcours de formation

Modalités et délai d'accès :

- **Modalités :** entretien individuel et positionnement , test d'anglais
- **Date de démarrage:** selon le calendrier disponible sur demande
- **Délai d'accès :** inscription jusqu'à J-7 (sous réserve de places disponibles)
- **Inscription :** sur dossier

Tarifs :

Selon le dispositif, la formation peut être gratuite pour l'apprenant ou payante(pour les tarifs nous consulter)

LIEU ET CONTACT :
Filière HRT-CENTHOR
1 route de l'Eperon St Gilles les hauts
fccenthor@reunion.cci.fr
0262 22 85 00

Informations complémentaires et indicateurs
de résultats sur le site internet :
www.reunion.cci.fr

PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION:

- Accueil et commercialisation
- Administration et gestion du poste
- Communication interne
- Informatique appliqué
- Anglais
- Les Clés de la réussite

POINTS FORTS : Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise. Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 7 sites de formation sur l'île, une offre très large qui permet d'apporter une solution Formation à vos besoins en Compétences.