

## « CQP Réceptionniste » - Certificat de Qualification Professionnelle

### VOTRE FUTURE COMPETENCE :

### NOTRE OFFRE DE FORMATION :

#### 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 (bloc 1 RNCP) ;
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients (bloc 2 RNCP) ;
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux (bloc 3 RNCP) ;
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1 (bloc 4 RNCP) ;
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier (bloc 5 RNCP) ;
- Gérer l'encaissement (bloc 6 RNCP).

#### 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.

##### Modalités d'évaluation :

- Evaluation continue en centre et en stage, puis examen final.

#### Types de structures concernées et débouchés :

Tout type de structure hôtelières (hôtel, résidence de pleine nature, ...), dans des services spécialisés : réservation, réception, caisse, information.

#### 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.

#### Public visé :

Demandeur d'emploi, salarié d'entreprise.

#### Prérequis :

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 et comprendre des écrits en langue française ;
- S'exprimer correctement en français pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle ;
- La pratique d'une langue étrangère est un atout mais pas une obligation.

#### 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) :

La VAE est possible, elle est accessible sur dossier , l'organisme certificateur est CERTIDEV.

#### Durée : Nous consulter.

#### 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 :** après un entretien.

#### Tarifs : Nous consulter.

**Cette formation est éligible au CPF.**

### LIEU ET CONTACT :

Filière HRT-CENTHOR  
1 route de l'Eperon St Gilles les hauts  
[fccenthor@reunion.cci.fr](mailto:fccenthor@reunion.cci.fr)  
0262 22 85 00

Informations complémentaires et indicateurs de résultats sur le site internet : [www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)

### PROGRAMME SYNTHETIQUE :

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

