

Certificat de Qualification Professionnelle Réceptionniste

Certificat d'aptitude professionnelle (CERTIDEV) - Niveau 3
N° RNCP : RNCP37862, date d'échéance de l'enregistrement : 19/07/2028

Le/la réceptionniste exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

Il/elle est chargé(e) d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il/elle apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être une force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il/elle échange avec le client en face-à-face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais.

Au quotidien, il/elle réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements).

Le/la réceptionniste peut être amené(e) à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires clients...). Il/elle peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il/elle contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

Infos utiles

OBJECTIFS

Le/la titulaire de ce certificat sera capable de :

- Adopter une posture professionnelle
- Accueillir et conseiller de façon multimodale les clients sans discrimination
- Commercialiser des services complémentaires
- Organiser l'activité de réception et mobiliser les outils métier
- Traiter les demandes client
- Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail, détecter les comportements à risques



DURÉE ET RYTHME DE FORMATION

La formation est dispensée sur un volume de 280h

Une semaine en centre de formation et 2 semaines en entreprise
(voir calendrier)



PRÉREQUIS

Niveau d'anglais B1 validé

Un minimum de compétences de lecture, rédaction et compréhension du français est nécessaire pour le bon déroulement de la formation
Validation possible par blocs de compétences



INSCRIPTION, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur dossier, entretien de motivation, et test de positionnement

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (contactez l'ICEP Formation pour plus d'information)
- Candidature sur icepformation.com



MÉTIERS VISÉS

- réceptionniste en hôtellerie, agent de réservation, standardiste, Night-auditor



PASSERELLES, ÉQUIVALENCES ET POURSUITES D'ÉTUDES

Le/la titulaire du CQP Réceptionniste peut prétendre à une poursuite d'études vers des diplômes ou titres professionnels de niveau 4

Équivalences du CAP : Diplôme de niveau 3



INDICATEURS QUALITÉ

Taux de réussite, rupture, satisfaction, insertion, poursuite d'étude...
[À consulter en ligne via ce lien](#) ou en flashant ce QR code :



CONTENU DE LA FORMATION

Compétences visées

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles
- Valoriser la commercialisation d'un produit
- Gérer l'encaissement
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre les informations concernant les clients



Modalités, ressources et moyens pédagogiques

- Cours en présentiel et/ou distanciel
- Mises en situations professionnelles
- Plateaux techniques
- Centre multi-ressources
- Interventions de professionnels
- Ateliers individualisés
- Équipements informatiques et numériques
- Amphithéâtre

Modalités d'évaluation



Le Certificat de Qualification Professionnelle Réceptionniste de niveau 4 est obtenu après la réussite aux épreuves finales suivantes :

Épreuves ponctuelles

Bloc 1 – Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement

Accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle - forme : Mise en situation, durée : 30min
Entretien complémentaire durée : 10 min

Bloc 2 – Gérer les activités de réservation et de facturation - forme : étude de situation numérisée, durée 1h

Entretien complémentaire durée : 10min

Possibilité de validation par blocs de compétences

Financements et tarifs

Statuts : Contrat de professionnalisation ; autres statuts (nous consulter)

Le coût de la formation peut être pris en charge selon les modalités fixées par les OPCO, cette formation est gratuite pour les bénéficiaires en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour plus de précisions, contactez-nous.