

CQP RÉCEPTIONNISTE



LE MÉTIER DE RÉCEPTIONNISTE

Ambassadeur de l'établissement, premier contact, le réceptionniste est garant de l'image de l'hôtel. Souriant et d'excellente présentation il se charge aussi bien de l'accueil téléphonique que physique des clients et peut aussi être amené à les renseigner sur les sites alentours à visiter. En fonction de la taille de l'établissement, le (la) réceptionniste travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement au sein de différents types d'établissements : hôtels, villages de vacances, établissement de plein air...



SES MISSIONS

- Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle
- Proposer et vendre les produits
- Enregistrer les réservations
- Encaisser les facturations de séjour
- Contribuer à la qualité d'accueil et de séjour



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

TYPE DE FORMATION : EN ALTERNANCE

La théorie aura lieu dans une salle adaptée à l'hôtel Le Rosewood Le Guanahani pour 7 semaines de cours. La pratique aura lieu dans une entreprise avec laquelle un contrat de professionnalisation aura été signée, pour 5 mois de pratique.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUES :

- Mise en situation professionnelle
- Cours magistraux et théoriques
- Etudes de cas
- Apprentissage pratique
- Exercices d'évaluation de connaissances

MODALITÉ D'ÉVALUATION :

- Test de positionnement
 - Evaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
 - Evaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation)
- + niveau d'anglais requis en fin de formation

NIVEAU SCOLAIRE : Maîtrise de la langue française exigée à l'oral et à l'écrit

CONDITIONS D'ADMISSION : Test et entretien de recrutement

CERTIFICATION : Certification de Qualification Professionnelle « Réceptionniste » validé par la CPNE/IH - CERTIDEV / Code RNCP : RNCP31401.

Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

LA DURÉE

La formation proposée
dure 7 mois

PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit

PUBLIC CIBLÉ

Cette formation s'adresse à tous à partir de 16 ans.

Le nombre de participants est de 6 minimum par session.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTI-PROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

La formation de vos projets commence ici....

1 - ASSURER LA SECURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX - 35 HEURES

- Réagir en cas d'alerte - 1 jour / 7 heures
- Sauveteur secouriste du travail - 2 jours / 14 heures
- Hygiène alimentaire (HACCP) - 2 jours / 14 heures

2 - ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION - 68 HEURES

- Accueil client - 2 jours / 14 heures
- Réservations et ventes additionnelles en hôtellerie - 2 jours / 14 heures
- La relation et la communication client - 2 jours / 14 heures
- Développer la clientèle affaire et savoir fidéliser son client - 2 jours / 14 heures
- Savoir relancer un client : prospection client - 1 jour / 7 heures
- Projet voltaire : comment améliorer votre orthographe avec l'acquisition des 140 règles de français - 1 jour / 5 heures

3 - TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT - SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS 35 HEURES

- Gestion des plaintes et des conflits - 2 jours / 14 heures
- Gestion du stress - 1 jour / 7 heures
- Gestion des réclamations via l'outil wed / tripadvisor, booking... - 2 jours / 14 heures

4 - VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER - 42 HEURES

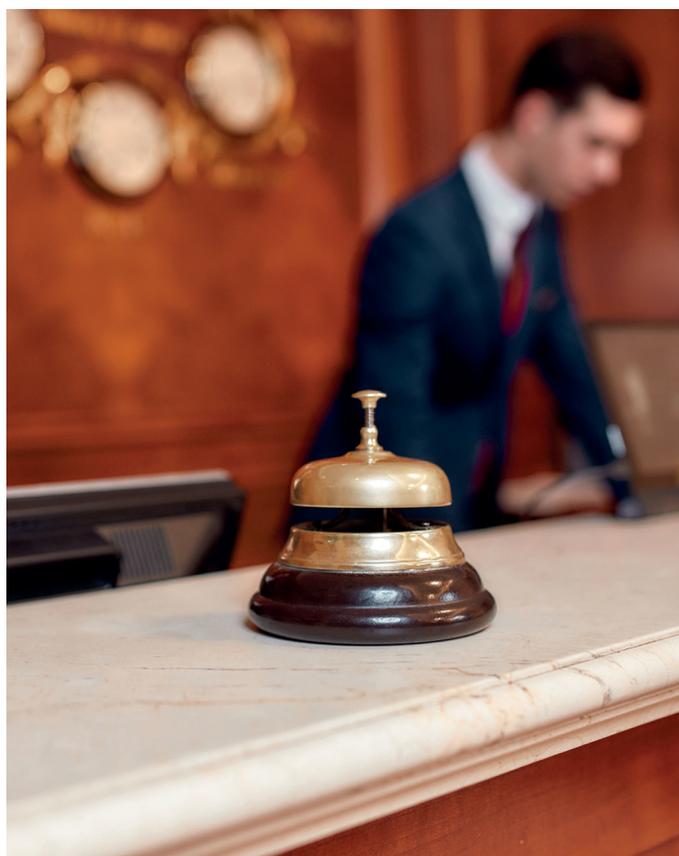
- Développement commercial : plan d'action commerciale, prospection et recherche client - 1 jour / 7 heures
- Les bases du Yield management et de la gestion hôtelière - 3 jours / 21 heures
- Web marketing / Facebook - 2 jours / 14 heures

5 - UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION, DES LOISIRS ET DES ACTIVITÉS DE TOURISME - 30 HEURES

- Option A : anglais - 4 jours / 30 heures
 - Option B : français - 4 jours / 30 heures
- Evaluation de niveau (b1)

6 - GÉRER L'ENCAISSEMENT - 42 HEURES

- Les bases d'Excel - 2 jours / 14 heures
- Les bases de la gestion - 2 jours / 14 heures
- Tenue de caisse - 2 jours / 14 heures



CERTIFICAT DE RÉALISATION DE FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

Les dates et les coûts seront transmis lorsque la filière sera active. Un financement sera inclus, mais il demeurera un reste à charge pour le participant.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM