

CQP RECEPTIONNISTE

APPRENDRE L'ACCUEIL ET LA GESTION DE CLIENTELE

Le métier s'exerce à la réception ou au desk d'hôtels, résidences de tourisme, établissements hôteliers de plein air, villages de vacances. Et donc en contact avec la clientèle et différents services ou interlocuteurs : restauration, service d'étage, directeur d'établissement. La formation permet alors d'aboutir sur un poste de Premier de réception, Chef de réception, responsable hébergement ou Commercial au service des réservations.

▪ UNE FORMATION EN ALTERNANCE D'UN AN

ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE, COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SECURITE

La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la **commercialisation des prestations** de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour.

Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance (locations de chambre, réservations, tarifs, services annexes) et le secrétariat, d'effectuer la **planification des réservations** et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Enfin, d'assurer, sous le contrôle de la direction, l'interface entre les différents services et la clientèle et, bien sûr, de veiller à la sécurité des biens et des personnes (consignes incendie).

FORMATION ALTERNANCE 1 AN

NIVEAU PRÉ-REQUIS

NIVEAU BAC GÉNÉRAL À NIVEAU BAC +2

JEUNES ÂGÉS DE 16 À 25 ANS RÉVOLUS, DEMANDEURS D'EMPLOI ÂGÉS DE 26 ANS ET PLUS

CONNAISSANCES EN ANGLAIS SOUHAITÉES

TEST ET ENTRETIEN DE RECRUTEMENT.

Témoignage

LAURENCE MARIANI

Directrice administrative UMIH FORMATION

DES AVANTAGES INDENIABLES POUR LE JEUNE ET POUR L'ENTREPRISE

« L'alternance est un moyen sûr pour l'insertion des jeunes en entreprise : 80% d'entre eux sont embauchés à l'issue de leur contrat. Les jeunes ont la possibilité de se former tout en acquérant une première expérience professionnelle.

Les entreprises, quant à elles, ont tout à gagner avec cette formule. La formation 100 % métier est entièrement prise en charge par l'OPCA, la rémunération va de 65 à 80 % du SMIC, le rythme de l'alternance ne prévoit que 9 semaines de formation en centre sur les 12 mois du contrat, l'entreprise s'engage sur un contrat d'un an (au lieu de deux ans pour le BTS), les frais de tutorat sont pris en charge dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (plafonné à 230 euros brut par mois), les personnes embauchées en contrat de professionnalisation ne rentrent pas dans le calcul des seuils sociaux et fiscaux. De même, aucune prime de précarité n'est payée à l'issue du contrat. »

