

## PROGRAMME DE FORMATION

### CQP Réceptionniste

#### Présentation

Au-delà des mêmes gestes, d'un même protocole, le métier de serveur en restaurant ou brasserie est plus varié qu'on ne le pense et demande une bonne connaissance de la gastronomie, des boissons, de l'environnement touristique, d'une langue étrangère, de l'aspect commercial pour renseigner le client et susciter la vente.

#### Prédispositions :

Un goût réel pour les métiers de l'hôtellerie restauration, être organisé, sens du contact, souhait de travailler en équipe, créativité et bonne résistance physique.

#### Compétences visées :

Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement.

Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service

Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux

Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens

Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de

2

personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée  
Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement

Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service

Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité

Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements

#### Activités visées :

Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour

Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation

Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement

Gérer les réservations de façon multimodale

Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service \_

#### Découpage Pédagogique

Le découpage pédagogique du CQP Réceptionniste (RNCP 37862) peut être structuré en fonction des compétences à acquérir. Dans ce cas, nous avons un programme de 280 heures en centre de formation et 120 heures en entreprise, réparties sur des semaines de 35 heures (avec des journées de 7 heures). Voici un exemple de découpage pédagogique détaillé.

##### Total de la formation :

- **Centre de formation** : 280 heures
- **Entreprise** : 120 heures
- **Durée totale** : 400 heures

##### Organisation hebdomadaire :

- **Journée de formation** : 7 heures
- **Semaine de formation** : 35 heures (5 jours)

Répartition par domaine de compétences :

*1. Accueil et relation client (70 heures) Bloc 1 de la certification*

• **Semaine 1 (35 heures) :**

- Introduction au métier de réceptionniste
- Techniques d'accueil téléphonique et physique
- Gestion des situations de stress et des conflits
- Communication verbale et non verbale
- Mise en situation d'accueil

• **Semaine 2 (35 heures) :**

- Techniques de prise de réservation et gestion des arrivées
- Éthique et professionnalisme dans la relation client
- Accueil des clients internationaux : gestion interculturelle et langues étrangères (anglais, etc.)
- Prise en compte des besoins spécifiques des clients (groupes, clients VIP)

*2. Gestion administrative et comptable (70 heures) Bloc 2 de la certification*

• **Semaine 3 (35 heures) :**

- Introduction à la comptabilité hôtelière
- Suivi des encaissements et décaissements
- Facturation et clôture des comptes clients
- Techniques de vérification des paiements

• **Semaine 4 (35 heures) :**

- Gestion des stocks (produits d'accueil, etc.)
- Gestion des réclamations et des litiges administratifs
- Techniques d'archivage et de gestion documentaire
- Introduction à la gestion des fournisseurs

*3. Gestion de la réservation et de la planification (70 heures) Bloc 2 de la certification*

• **Semaine 5 (35 heures) :**

- Outils et logiciels de réservation (PMS, Channel Manager, etc.)
- Gestion des disponibilités des chambres
- Gestion des annulations et des modifications de réservation
- Techniques de gestion des surbookings

• **Semaine 6 (35 heures) :**

- Techniques de pricing et gestion du yield management
- Optimisation du taux d'occupation
- Suivi des indicateurs de performance (chiffre d'affaires, taux d'occupation, RevPAR)



**ÉCOLE  
DES MÉTIERS**  
DIJON MÉTROPOLÉ

*L'excellence par l'alternance*

4

#### *4. Sécurité et hygiène (35 heures) Bloc 1 de la certification*

- **Semaine 7 (35 heures) :**

- Normes de sécurité incendie et évacuation
- Gestion des incidents et premiers secours
- Règles d'hygiène en hôtellerie
- Sécurité des données clients (RGPD)

#### *5. Projet professionnel et insertion (35 heures) Accompagnement*

- **Semaine 8 (35 heures) :**

- Rédaction de CV et lettres de motivation
- Préparation aux entretiens d'embauche
- Simulation d'entretien
- Présentation de l'environnement professionnel (réseaux professionnels)
- Suivi personnalisé du projet professionnel



Voici un tableau de synthèse pour la formation alternée du CQP Réceptionniste, comprenant 280 heures en centre de formation et 120 heures en entreprise. Ce tableau répartit les compétences abordées sur une durée totale de 400 heures (280 heures en centre et 120 heures en entreprise), avec des journées de 7 heures et des semaines de 35 heures.

| Bloc de Compétences / Modules     | Heures en Centre de Formation | Heures en Entreprise | Total             | Période                                             | Compétences visées                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accueil et relation client        | 70 heures                     | 35 heures            | 105 h             | Semaines 1-2<br>(Centre), 1 semaine<br>(Entreprise) | Techniques d'accueil, gestion des situations difficiles, outils de gestion de réservation, communication interculturelle |
| Gestion administrative            | 70 heures                     | 35 heures            | 105 h             | Semaines 3-4<br>(Centre), 1 semaine<br>(Entreprise) | Comptabilité hôtelière, facturation, gestion des paiements, archivage, gestion des stocks et fournisseurs                |
| Réservation et planification      | 70 heures                     | 35 heures            | 105 h             | Semaines 5-6<br>(Centre), 1 semaine<br>(Entreprise) | Logiciels de réservation, gestion du yield management, optimisation du taux d'occupation, gestion des surbookings        |
| Sécurité et hygiène               | 35 heures                     | 10 heures            | 45 h              | Semaine 7<br>(Centre), 2 jours<br>(Entreprise)      | Normes de sécurité incendie, hygiène en hôtellerie, sécurité des données, gestion des incidents                          |
| Projet professionnel et insertion | 35 heures                     | 5 heures             | 40 h              | Semaine 8<br>(Centre), 1 jour<br>(Entreprise)       | CV, lettre de motivation, préparation à l'entretien, suivi du projet professionnel, réseaux professionnels               |
| Stage pratique                    | -                             | 120 heures           | 120 h             | 3,5 semaines en entreprise                          | Mise en pratique des compétences acquises : accueil, gestion des réservations, relation client, gestion administrative   |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>280 heures</b>             | <b>120 heures</b>    | <b>400 h</b><br>↓ | 8 semaines en centre, 3,5 semaines en entreprise    |                                                                                                                          |