

Réceptionniste (CQP)

Financement



Formation professionnelle continue
Programme régional de formation (PRF AS)

N° de marché : 2023P067S04141

Organisme responsable et contact

INFA PAU - ANTENNE CFA
COUSIN Amélie
05.59.98.50.50
slummam@infa-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Non renseigné

Conditions d'accès :

Les pré-requis obligatoires liés à cette composante seront précisés et détaillés dans la réponse de l'organisme de formation.

Prérequis pédagogiques :

Savoir lire et écrire, comprendre des consignesS'exprimer correctementPratiquer l'anglais (niveau 3ème - A1 du référentiel CEFR)Maîtriser les savoirs de base en informatique

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

La présente consultation cible des actions devant répondre aux besoins en compétences des entreprises, et en qualification des publics afin de faciliter l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi durable.

Contenu et modalités d'organisation

Module 1 Accueil positionnement - Accueil Positionnement: présentation plateforme My INFA et infamail Déroulé Pédagogique de la formation, Présentation du contenu de la formation détaillé, Alternance/objectif des stages en entrepriseAnticipation/réflexion cibles lieux de stage potentielLe CQP Réceptionniste: référentiel de compétences, référentiel de certificationLes métiers du secteur de l'Hôtellerie : Interaction, organigramme, hiérarchie, Présentation métier : fiche de poste de réceptionniste, présentation du territoire, marché potentiel d'employeurs - 14 hModule 2 BLOC 1 Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissement - techniques d'accueil, communication, typologie de la clientèle, environnement touristique local, fonctionnement d'une conciergerie,prise de réservation, prestations hôtelières, procédures arrivée et départ, gestion des réclamations, les outils de gestion des conflits, la RGPD, canaux de distribution,rapport d'activité, gestion et suivi d'un séjour, méthodes marketing, bases de l'E réputation, consignes de sécurité, SST - 322 hModule 3 BLOC 2 Gérer les activités de réservation et de facturation - la caisse, fond de caisse, accueil du client en caisse, présentation de la note, gestion des réclamations en caisse, facturation, calcul des ratios, clôture de la caisse, clôture activité journalière et mensuelle - 91 hModule 4 Projet fil rouge Hôtel pédagogique - Gestion de projet hôtel pédagogique : utilisation du logiciel de gestion hôtelière sur la base d'un établissement hôtelier de niveau 3* avec a minima : 18 chambres standards à grand lit ; 18 chambres standards à lits jumeaux ; 6 chambres de niveau supérieur, rédaction de fiches de procédure d'arrivée, conseil client, prise de réservation - 35 hModule 5 Logiciel hôtelier - Logiciel hôtelier - 28 hModule 6 Bloc 12a Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles du secteur - Comprendre, écouter, parler: communiquer avec un client, un responsable, un tiers sur la base d'échanges simples et brefs et concernant des sujets familiers et connusÉcrire : des notes et messages simples et courts, rédiger une note pour son

...

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Validation(s) Visée(s)

CQP réceptionniste - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00471480	du 04/11/2024 au 07/05/2025	Tarnos (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible		
00462451	du 02/12/2024 au 05/06/2025	Saint-Paul-lès-Dax (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible		
00512351	du 11/06/2025 au 28/11/2025	Tarnos (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible		

00581287	du 11/06/2025 au 28/11/2025	Saint-Paul- lès-Dax (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible	
00625970	du 01/12/2025 au 05/06/2026	Saint-Paul- lès-Dax (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible	
00640232	du 30/03/2026 au 05/10/2026	Tarnos (40)	INFA PAU - ANTENNE CFA	Non éligible	