

# 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 consignes S'exprimer correctement Pratiquer 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
<b>00471480</b>	du 04/11/2024 au 07/05/2025	Tarnos (40)	<b>INFA PAU - ANTENNE CFA</b>	Non éligible		
<b>00462451</b>	du 02/12/2024 au 05/06/2025	Saint-Paul-lès-Dax (40)	<b>INFA PAU - ANTENNE CFA</b>	Non éligible		
<b>00512351</b>	du 11/06/2025 au 28/11/2025	Tarnos (40)	<b>INFA PAU - ANTENNE CFA</b>	Non éligible		

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