

Certification de Qualification Professionnelle Réceptionniste

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ENTREPRISES
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

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 :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Prérequis à l'entrée en formation :Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.Prérequis à la validation de la certification :Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais)Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglaisPré-requis distincts pour les blocs de compétences : Non

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

• Accueil clientèle • Gestion des activités de réservation et facturation

Contenu et modalités d'organisation

La formation se compose de 2 blocs de compétences :RNCP37862BC01 - Accueillir la clientèle (en français ou en anglais) en appliquant les standards de qualité de l'établissementAccueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjourAccueillir 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'établissementVérifier 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 servicePromouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputationCommercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissementApporter 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 sociauxContribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissementExécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biensDétecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptéeRNCP37862BC02 - Gérer les activités de réservation et de facturationGérer les réservations de façon multimodaleTraiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour

...

Commentaires sur la durée hedmomadaire

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

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

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00611384	du 29/09/2025 au 19/12/2025	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC