

ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé du stage : CQP Réceptionniste

Organisme de formation : ASFOREST

Nom du référent de la formation : OUARRAKI Charline

Coordonnées du référent de la formation : 01 42 96 09 27 c.ouarraki@asforest.com

Lieu du stage : 4 rue de Gramont 75002 PARIS

Dates :

Intitulé de l'action	PIC POEC CQP Réceptionniste
Durée totale en jour	57
Durée totale en heure	399
⇒ Dont heures en centre	ø Dont 280 heures en centre
⇒ Dont heures en entreprise	ø Dont 119 heures en entreprise
Public visé	• Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi souhaitant intégrer le secteur HCR • Possible RQTH
Prérequis et niveau de connaissances préalables nécessaires	• Bonne compréhension et expression en français, l'anglais est un plus • Entretien de motivation • Positionnement préalable CQP • Projet professionnel dans le secteur
Objectifs pédagogiques	• Assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire • Organiser les relations avec les autres services • Planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations
Détail du programme de formation	Module 1 : Environnement HCR – 14 heures • Connaître le secteur HCR et les différents types d'établissements • S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique Module 2 : Accueil et communication – 49 heures • Découvrir les clés de l'accueil réussi en réception • Communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone • Image de soi et image de marque • Traiter les réclamations et gérer les plaintes • Gérer son stress et ses émotions face aux clients Module 3 : Commercialisation produit hôtelier – 119 heures • Connaître les produits et services hôteliers • Organiser la réception • Maîtriser les scénarios de commercialisation • Effectuer des réservations • S'approprier les techniques de yield management • Assurer le suivi des clients de leur arrivée à leur départ • Développer les ventes additionnelles up & cross selling • Transmettre les informations et coordonner l'ensemble des services pour une meilleure satisfaction client • Gérer les encaissements Module 4 : Sécurité – 21 heures • Devenir SST • Intervenir en cas d'incident Module 5 : Anglais – 56 heures Module 6 : Alternance en entreprise – 119 heures

ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé du stage : CQP Réceptionniste

Organisme de formation : ASFOREST

	Module 7 : Accompagnement vers l'emploi – 7 heures • Travailler CV / LM / recherche d'emploi / entretiens Module 8 : Evaluation finale – 14 heures
Modalités et méthodes pédagogiques	• Formation en présentiel en cours et plateau technique (desk de réception) et en alternance en entreprise – stage fourni par l'ASFOREST • Variation des temps théorie / pratique (exercices, tests, mises en situation, jeux de rôle...) • Evaluation selon processus CQP : positionnement préalable, évaluation continue, évaluation finale • Remise des supports pédagogiques utilisés • Remise attestation de formation et de blocs le cas échéant • L'ASFOREST est habilitée par CERTIDDEV pour le CQP proposé