

CQP Réceptionniste

Mis à jour le 23 septembre 2025

Conditions d'entrée et prérequis

Projet professionnel validé. Niveau 3.
Savoir communiquer en français à l'oral et l'écrit niveau B1
Savoir communiquer en anglais à l'oral et l'écrit niveau A2

Niveau d'entrée

Niveau 3 - CAP

Niveau de sortie

Niveau 4 - BAC

Public visé

Public jeune et adulte Demandeurs d'emploi Individuel payant
Salarié(e) en congé formation ou en contrat d'apprentissage

Rythme

Temps plein

Durée en centre

510 heures

Durée en entreprise

105 heures

Validation

Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste ou attestation de blocs de compétence délivrés par la CPNEFP Hôtels Cafés Restaurants ([RNCP37862](#))
Date de l'enregistrement
19/07/2023

Certification

Oui

Modalités d'évaluation

Positionnement initial –

Objectifs professionnels

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

Contenu

RNCP37862BC01 – Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

- 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 personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

RNCP37862BC02 – Gérer les activités de réservation et de facturation

- 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

CQP Réceptionniste

Evaluations en cours de formation

Modalités d'évaluation finale :

RNCP37862BC01 – Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement : Mise en situation reconstituée + entretien complémentaire avec le jury,

RNCP37862BC02 – Gérer les activités de réservation et de facturation : Etude de situation numérisée et questionnaire

Chaque bloc de compétence de la certification visée est évalué de manière autonome

La certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les blocs constituant la certification

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

12 participants

Entrée-sortie permanente

Non

Codes réglementaires

- Code RNCP : [RNCP37862](#)

Modules complémentaires (selon les sessions et la demande des financeurs) :

- SST
- Anglais professionnel
- Culture champenoise
- Techniques de recherche d'emploi
- Remise à niveau dans les savoirs de base
- Etc...

Modalités pédagogiques

Formation en groupe et en présentiel à temps plein, 35h/semaine

Modules attribués en fonction des besoins

Alternance de périodes de cours et de périodes d'application en entreprise

Profil des intervenants

Formateurs professionnels expérimentés

Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

Méthodes pédagogiques

Alternance de mises en situation pratiques et d'apports théoriques

Pédagogie participative et active adaptée à la formation des adultes et aux besoins de l'entreprise

Interventions régulières en situation réelle, hôtel pédagogique

Moyens pédagogiques

Plateaux techniques professionnels équipés en matériel, hôtel pédagogique
Salle de cours équipés d'ordinateurs individuels, centre de ressources

Durée

Volume global : 615 Heures

Heures d'enseignement : 510 Heures

Heures en entreprise : 105 Heures

Volume horaire par semaine : 35 Heures

Délais et modalités d'accès

Contact par site :

- Sainte Savine : 03 25 72 15 85
- Langres : 03 25 32 42 82

Courriel : contact@gretasudchampagne.com

Financements possibles

CQP Réceptionniste

Apprentissage / Professionnalisation (OPCO)
Commande publique de formation (Conseil Régional, France Travail ...)
Plan de développement des compétences (Entreprises)
Compte personnel de formation (Particulier)
Particulier : 16 € heure stagiaire soit 8160 € pour un parcours complet
Eligible à la VAE
Les conditions générales de ventes sont disponibles sur notre site internet

Poursuite de parcours

DÉBOUCHÉS :
Réceptionniste en hôtellerie
Employé / Employée de réservation en hôtellerie
Employé / Employée de réception en établissement hôtelier
Agent / Agente de réservation en hôtellerie
Réceptionniste de village vacances
Réceptionniste en établissement touristique
Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

Référent handicap

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos référent(e)s handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

CONTACT RÉFÉRENTS HANDICAP ET MOBILITÉ

Référent(e) handicap :
referent.handicap@gretasudchampagne.com
Référent(e) mobilité :
referent.mobilite@gretasudchampagne.com

Réseau

- GRETA CFA Sud Champagne
- 12, avenue des Lombards
10000 Troyes
- contact@gretasudchampagne.com
- 03 25 71 23 80
- www.gretasudchampagne.com
- SIRET : 191 000 256 000 39
- Numéro d'activité : 21 10 P000 310 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)