

RECEPTIONNISTE

Mis à jour le 16 septembre 2026

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

Tous publics

Rythme

Temps plein

Durée en centre

510 heures

Durée en entreprise

105 heures

Validation

Certificat de Qualification
Professionnelle Réceptionniste
délivré par la CPNEFP Hôtels
Cafés Restaurants

Certification

Oui

Modalités d'évaluation

Mise en situation reconstituée +
entretien complémentaire avec le
jury,
Etude de situation numérisée et
questionnaire

Modalités de suivi

Objectifs professionnels

Objectifs de la formation :

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

RECEPTIONNISTE

Suivi assuré par les coordonnateurs pédagogiques, les assistants de formation et les formateurs.
Positionnement initial.
Livret de suivi pédagogique et livret de formation du stagiaire.
Entretiens individuels périodiques et points collectifs réguliers.
Bilan final.

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

12 participants

Entrée-sortie permanente

Non

Codes réglementaires

- Code RNCP : [RNCP37862](#)

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

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

Début de formation possible à tout moment dans l'année.

Financements possibles

TARIF

Apprentissage / Professionnalisation (OPCO)

Commande publique de formation (Conseil Régional, France Travail ...)

Plan de développement des compétences (Entreprises)

Compte personnel de formation (Particulier)

Tarif : 16€ /heure stagiaire

RECEPTIONNISTE

Poursuite de parcours

EQUIVALENCES et PASSERELLES :

Non concerné

SUITE DE PARCOURS :

La possibilité de faire valoir ces acquisitions pour intégrer un parcours ultérieur de formation ou de validation notamment pour :

le CAP Cuisine

le CAP Commercialisation et Services en Hôtel Café Restaurant.

DÉBOUCHÉS :

L'insertion professionnelle et l'autonomisation du stagiaire dans sa vie professionnelle.

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 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)