



OBJECTIFS

Être capable de :

- Accueillir et renseigner les clients.
- Effectuer les tâches administratives et de réservations
- Promouvoir l'établissement.
- Effectuer la facturation et les encaissements.
- Connaître et appliquer les règles de sécurité de l'établissement.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relative aux aliments et aux personnes conformément à la réglementation en vigueur.

MODALITE DE LA FORMATION

Présentiel.

PUBLIC

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.

PRE-REQUIS

Maîtrise d'une langue étrangère au niveau A2 du CECRL.

LIEU DE LA FORMATION

En centre de formation.

FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

DUREE DE LA FORMATION

La durée de la formation sera de 6 à 12 mois, selon évaluation
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

METHODOLOGIE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

SUIVI ET EVALUATION

Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.

Diplôme délivré par une commission paritaire sur la base du suivi en continu des compétences acquises en centre de formation et en entreprise, et d'une évaluation finale par un binôme de jury

Délivrance d'un diplôme de la branche professionnelle.

Formation CQP/IH Réceptionniste

I - Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

- Etablir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

II - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

III - Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident

IV - Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

- Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelier

VIII - Gérer l'encaissement

- Procéder à l'ouverture de la caisse
- Accueillir un client en caisse
- Procéder à l'encaissement des articles ou produits
- Fermer son poste de caisse

IX- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles

- Comprendre, parler et écrire
- Niveau B1 du CECRL

Fait à _____ le _____, en autant d'exemplaires que de parties

Signature et cachet de l'entreprise

Signature de l'alternant

Signature et cachet du centre de formation