

## CQP Réceptionniste

### Description

#### Champs de Méta

#### Prerequis :

- Accueillir des clients (individus ou groupes)
- Gérer des réservations et des comptes clients
- Savoir présenter les prestations de l'hôtel
- Assurer les relations avec les agences de voyages, les fournisseurs
- Travailler en coordination avec le service des étages

#### Programme De La Formation :

- Accueil du client (règles de courtoisie, contrôle de la réservation, remplissage des fiches)
- Gestion des arrivées et des départs des clients
- Prise de réservations
- Maîtrise des outils téléphoniques et bureautiques (standard, logiciel spécialisé en hôtellerie...)
- Présentation de l'hôtel et de ses prestations
- Fidélisation des clients
- Exécution des consignes de sécurité en vigueur

200 à 600 heures totales

#### Informations Dates :

- Formation en alternance : Contrat de professionnalisation
- Formation à temps plein

#### Informations Public :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Particuliers

#### Informations Validation :

- Attestation de fin de formation
- CQP Réceptionniste, Certificat de qualification professionnelle de la branche professionnelle de l'Industrie Hôtelière