



## Parcours Qualifiants CQP-ih Réceptionniste

Le (la) réceptionniste exerce son activité à la réception ou au "desk" de l'hôtel en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement...). Son activité varie selon le type, la taille de la structure et le degré d'informatisation (logiciel de gestion hôtelière, logiciel de facturation...). Le (la) réceptionniste travaille seul (e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef de réception ou du directeur de l'établissement. Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et de nuit. Le port d'un uniforme peut être exigé.

### Le public concerné

Tous les collaborateurs qui souhaiteraient qualifier leurs compétences.  
Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) s'adressent aux demandeurs d'emploi ou aux salariés lancés dans la vie active.

### Les prérequis

VAE : pouvoir justifier de 1 an d'expérience  
Forte volonté de s'impliquer et de progresser

### La durée

**24 heures** en VAE *ou* **140 heures** en alternance professionnalisante  
*ou* **280 heures** en continu et **140 heures** de stage

### Objectifs pédagogiques ■

- Accueillir et renseigner des clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'hôtelier.
- Effectuer les tâches administratives (réservations, planification, traitement du courrier...) et comptables (facturation, encaissement...) des dossiers clients.
- Effectuer la promotion de l'établissement (courriers d'information...).
- Connaître et appliquer les règles de sécurité de l'établissement.

### Les supports pédagogiques

- Livret de suivi
- Fiches pédagogiques

