

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

CQP RÉCEPTIONNISTE OPTION ANGLAIS PROFESSIONNEL

GRETA des Hauts-de-Seine (92)

23 Rue Fernand Pelloutier 92110 Clichy - Lycée René Auffray

OBJECTIFS

Le réceptionniste H/F exerce son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances. Il est chargé d'accueillir les clients à leur arrivée dans l'établissement hôtelier et tout au long de leur séjour jusqu'à leur départ. Il apporte des informations sur le séjour, les formalités, les tarifs des prestations et peut être force de conseil sur les sites touristiques à visiter. Il échange avec le client en face à face, par téléphone ou par mail, en français ou en anglais. Au quotidien, il réalise des tâches administratives notamment de gestion et de contrôle des réservations, de planification, de traitement du courrier et des tâches comptables telles que la facturation, l'encaissement et la clôture de la journée d'exploitation, selon les établissements). Le réceptionniste peut être amené à contribuer à la visibilité de l'établissement (gestion des réseaux sociaux, réponse aux commentaires-clients...). Il peut, sous la responsabilité du directeur d'établissement, adapter la grille tarifaire en fonction du taux d'occupation, des pics d'activité ou événements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

CONTENU

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

RNCP37862BC02 - Gérer les activités de réservation et de facturation

Module 3 Anglais Professionnel :

- Accueillir la clientèle étrangère
- Informer et orienter le client
- Gérer des Réservations
- Savoir répondre aux demandes et réclamations des clients
- Savoir communiquer en anglais par téléphone
- Comprendre et s'exprimer par écrit dans un contexte professionnel hôtelier
- Connaître les spécificités de la clientèle étrangère sans tomber dans les stéréotypes (cross cultural relationships)

Module SST :

- Savoir porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail ou d'un malaise
- Être acteur de la prévention dans son entreprise

Module Développement durable :

- Maîtriser les enjeux liés aux transitions écologiques
- Développer des pratiques professionnelles éco-responsables : lutter contre le gaspillage alimentaire, gérer les stocks, effectuer le tri sélectif, se former à l'éco-conditionnement

Prise en main du LMS :

- Maîtriser l'environnement digital du LMS Accueil, bilan à mi-parcours, bilan final

PUBLICS

- Demandeur d'emploi

DURÉE

De 510 h, dont 105 h en entreprise

DATES

Date de début : 08 décembre 2025

Date de fin : 24 avril 2026

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement

Savoir communiquer en français à l'oral et l'écrit niveau B1 du CECRL (RECTEC Cercle 3 ou domaine 1 CLÉA)

- Savoir communiquer en anglais à l'oral et l'écrit niveau A2 du CECRL

- Savoir utiliser les fonctions de base en mathématiques (« Mobiliser des ressources mathématiques" RECTEC Cercle 2 ou domaine 2 CLÉA)

- Savoir utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique (« Utiliser les ressources numériques » Cercle 2 ou domaine 3 CLÉA)

Si les candidats n'ont pas les prérequis, leur candidature sera néanmoins étudiée individuellement selon leur profil.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (BAC)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Certificat de qualification professionnelle CQP réceptionniste option anglais professionnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

POURSUITE D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités :

Le réceptionniste exerce son activité au sein d'établissements tels que :

- Des hôtels
- Des résidences de tourisme et résidences hôtelières
- De l'hôtellerie de plein air
- Des villages vacances
- Des établissements hôteliers mobiles

Type d'emplois accessibles :

- 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

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez candidater en déposant vos CV et lettre de motivation en cliquant directement en haut de la fiche sur : nous contacter.

Ou par mail à l'adresse : contact@greta-92.fr (en précisant l'intitulé de la formation)

FINANCEMENT

- France Travail

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

Agence commerciale

Téléphone : 01 46 99 92 92

Email : contact@greta-92.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Madame Carole MARIE

contact@greta-92.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) stagiaire en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap.

