

PROGRAMME VAE : CQP RÉCEPTIONNISTE

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés en CDI ou CDD, demandeurs d'emploi
Justifier de plus de 36 mois (3 ans) d'expérience en rapport avec le diplôme

MISSIONS

Assurer l'accueil des clients à l'hôtel et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de leur séjour
Planifier les réservations et l'occupation des chambres. Effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Organiser les relations avec les autres services

NIVEAU DU DIPLÔME

Niveau V : diplôme de branche inscrit au RNCP
Diplôme équivalent :
- MC accueil réception, CFP Réceptionniste

DIPLÔMES DE NIVEAU SUPÉRIEUR

CQP Assistant d'exploitation
Bac technologique Hôtellerie Restauration

DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Entretiens individualisés
Réalisation d'un dossier administratif simplifié
Validation sur dossier. **Pas de passage devant un jury**
Suivi post validation

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

18 heures :
- 16 heures de réalisation du dossier
- 2 heures de suivi post validation

APERÇU DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Compétences techniques et fonctionnelles

Appliquer les procédures de communication interservices
Assurer la transmission des informations aux autres services
Élaborer des statistiques commerciales
Évaluer le niveau de satisfaction du client
Mener simultanément et en temps réel des activités de nature différente
Optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires
Passer avec aisance d'une langue à l'autre
S'adapter à la diversité de la clientèle
Satisfaire aux besoins de la clientèle pendant toute la durée du séjour
Travailler en autonomie d'après des consignes de travail et des procédures préétablies
Travailler en équipe

Compétences relationnelles et comportementales

Manifester visiblement son intérêt pour le client
Adapter son comportement à la culture et à l'image de l'entreprise
Adapter son comportement, son langage, à la diversité sociologique des clients
Être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique
Anticiper les conflits et les gérer dans les limites de ses responsabilités
Se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles
Entretenir des relations commerciales efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes