RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GRETA ESSONNE
ACADÉMIE DE VERSAILLES

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

CQP - RÉCEPTIONNISTE

GRETA de l'Essonne (91)

Château des Coudraies - ETIOLLES

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 évènements, etc. Il contribue à assurer la sécurité des personnes et des lieux.

CONTENU

Blocs de compétences:

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

RNCP37862BC02 - Gérer les activités de réservation et de facturation

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Compte Personnel de Formation
- Salarié

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Formation entièrement présentielle

DURÉE

De 615 h, variable selon positionnement, dont 105 h en entreprise

DATES

Date de début : 16 novembre 2026

Date de fin : 31 mars 2027

PRÉ-REQUIS

Sur positionnement

La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.

Le cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Attester un niveau B1 dans une langue étrangère (anglais)
Une évaluation en lien avec l'exercice du métier sera réalisée lors des épreuves certificatives pour valider le niveau d'anglais

"envoi des candidatures 7 jours avant le début de la formation, selon places disponibles."

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (BAC +1)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Certificat de qualification professionnelle
  Certificat de qualification professionnelle Réceptionniste

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Pédagogie active et participative
- Exercices pratiques

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

Fiche RNCP37862

Echéance de l'enregistrement 19/07/2028

Conditions générales de vente consultables ici

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

« Un apprenant en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements (matériel et/ou pédagogique) dans le cadre de sa formation.
Les équipes sont sensibilisées et mobilisées à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.
Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) pourra être demandée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence. »

COÛT

Tarif tout public 28€ de l'heure

FINANCEMENT

- Auto-financement
- CPF
- Entreprise et OPCO
- Projet de transition Pro

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

Vous souhaitez vous inscrire ? Complétez votre préinscription en vous rendant sur le lien ci-dessous:

Préinscription

Besoin d'informations ? Notre équipe reste à votre disposition au 01 64 90 91 91.

RÉFÉRENT HANDICAP

Marie-Clotilde ZACHARIA
greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite