

## Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

# À VENIR - CQP RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

GRETA des Yvelines (78)  
Lycée hôtelier de Guyancourt

## OBJECTIFS

- Acquérir les compétences nécessaires pour accueillir la clientèle
- Gérer les réservations et la facturation,
- Maîtriser l'anglais professionnel,
- Appliquer les gestes de premiers secours et adopter des pratiques éco-responsables.

## CONTENU

### Module 1 : Accueil de la Clientèle (RNCP37862BC01)

- Accueillir la clientèle de manière professionnelle et personnalisée
- Gérer les réclamations et assurer la satisfaction client
- Commercialiser des services complémentaires
- Appliquer les règles de sécurité et de prévention des risques

### Module 2 : Gestion des Réservations et de la Facturation (RNCP37862BC02)

- Utiliser des logiciels de gestion hôtelière
- Appliquer la politique tarifaire
- Organiser l'activité de la réception et suivre la caisse

### Module 3 : Anglais Professionnel

- Accueillir et orienter la clientèle internationale
- Gérer des réservations et des réclamations en anglais
- Communiquer efficacement par téléphone et par écrit

### Module SST (Sauvetage Secourisme du Travail)

- Appliquer les gestes de premiers secours
- Contribuer à la prévention des risques professionnels

### Module Développement Durable

- Comprendre les enjeux écologiques
- Mettre en place des pratiques éco-responsables

## PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Jeune adulte en insertion

## DURÉE

De 585 h, variable selon positionnement,  
dont 105 h en entreprise

## DATES

Date de début : 10 mars 2025

Date de fin : 04 juillet 2025

## 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 (ex IV)

## VALIDATION

- Certificat de qualification professionnelle CQP Réceptionniste

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## POURSUITE D'ACTIVITÉS

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

**Remise à niveau** pour les personnes souhaitant devenir **Réceptionniste en hôtellerie** mais ayant quelques difficultés sur des thématiques telles que

- Bureautique
- Mathématique
- Anglais
- Communication professionnelle
- ...

## COÛT

6336

## FINANCEMENT

- Auto-financement
- CPF
- France Travail

## DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

## CONTACT

Jean-Daniel YADAN  
jean-daniel.yadan@ac-versailles.fr

## RÉFÉRENT HANDICAP

Agès BIKORO  
agnes.bikoro@ac-versailles.fr

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

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

