

















CQP	RÉCEPTIONNISTE Code RNCP - 31401		-
	OBJECTIFS DE LA FORMATION Le/la titulaire pourra accueillir, renseigner, effectuer des réservations, enregistrer des arrivées et des départs. Il/elle sera capable d'assurer du bon déroulement d'un séjour, d'être à l'écoute du client et de coordonner l'ensemble des services à tout moment. Cette formation permet d'assurer la relation avec la clientèle et de prendre en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de sa réservation, au suivi du départ afin de satisfaire au mieux ses attentes.		
	CONDITIONS D'ACCÈS <ul style="list-style-type: none"> Salarié(e). Individuel(le). Demandeur(euse) d'emploi. Autre. 		MODALITÉS D'ENTRÉE DANS L'ACTION DE FORMATION Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap. Contrat de professionnalisation. Autres dispositifs : Nous consulter.
	MODALITÉS D'INSCRIPTION		Entretien avec un conseiller de formation pour l'élaboration du parcours de formation. Réponse dans les trente jours qui suivent. Retournée des premières années fin septembre.
	EFFECTIF		10
	PRÉREQUIS		Une bonne maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue vivante est un avantage majeur.
	DURÉE <ul style="list-style-type: none"> En 1 an : 400 heures. Autres situations : nous consulter. 		ALTERNANCE 1 semaine en organisme de formation / 2 semaines en entreprise.
	FINANCEMENT DE LA FORMATION Gratuit pour les apprentis. Autres : nous consulter.		
	ACCESSIBILITÉ PERSONNE HANDICAPÉE Pour toute question relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter la référente handicap de la Cité des Formations : delphine.lucas@citeformations.com		
	PROGRAMME DE FORMATION		400h/an
ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS			245
Introductions aux modules			9
Pratique professionnelle			90
Géographie touristique			36
Communication professionnelle			27
Gestion et législation			18
Informatique			27
Modules de remédiation			29
Evaluation de fins de module			9
ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX			99
Anglais			54
Espagnol			36
Suivi collectif			9
ENSEIGNEMENTS À DISTANCE			56
Découverte à distance			28
	Expérimentation en entreprise		28
	COMPÉTENCES À ACQUÉRIR <ul style="list-style-type: none"> Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients. Assurer la sécurité des personnes et des lieux. 		Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A1. Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier. Gérer l'encaissement.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES											
	<ul style="list-style-type: none"> • Cours ; exposés magistraux, jeux de rôle. • Mise en situation & Travaux pratiques en ateliers. • Groupes complets et demi-groupes. • Présentiel et modules de e-learning. • Accompagnement personnalisé du parcours. 										
MODALITÉS D'ÉVALUATIONS											
	<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation par module de formation. • Devoirs surveillés, examens blancs, oraux. 										
MODALITÉS DE CERTIFICATION											
	<ul style="list-style-type: none"> • Épreuves certificatives ponctuelles validés par Certibloc, certificateur relevant des activités liées à la restauration, l'hébergement et le tourisme. • En cas de validation partielle du CQP par le jury paritaire, vous avez jusqu'à 5 ans pour valider les blocs de compétences manquants. • Une attestation de délivrance est remise lors de l'obtention d'un ou plusieurs blocs de compétences. 										
	<table border="1"> <tr> <td>POURSUITE D'ÉTUDE</td> <td>BTS Hôtellerie-Restauration ou Programme Européen</td> </tr> <tr> <td>DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS</td> <td>Réceptionniste en France ou en Europe Petites ou grandes entreprises hôtelières</td> </tr> </table>	POURSUITE D'ÉTUDE	BTS Hôtellerie-Restauration ou Programme Européen	DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS	Réceptionniste en France ou en Europe Petites ou grandes entreprises hôtelières						
POURSUITE D'ÉTUDE	BTS Hôtellerie-Restauration ou Programme Européen										
DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS	Réceptionniste en France ou en Europe Petites ou grandes entreprises hôtelières										
	<table border="1"> <tr> <td>Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'obtention moyen sur les 3 dernières années</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'interruption en cours de formation (2020)</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>Taux de poursuite d'étude</td> <td>54 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'insertion professionnelle</td> <td>-</td> </tr> </table>	Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)	100 %	Taux d'obtention moyen sur les 3 dernières années	100 %	Taux d'interruption en cours de formation (2020)	0 %	Taux de poursuite d'étude	54 %	Taux d'insertion professionnelle	-
Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)	100 %										
Taux d'obtention moyen sur les 3 dernières années	100 %										
Taux d'interruption en cours de formation (2020)	0 %										
Taux de poursuite d'étude	54 %										
Taux d'insertion professionnelle	-										
VALEURS AJOUTÉES DE L'ÉTABLISSEMENT											
Individualisation du parcours : formations modularisées, positionnement, accompagnement individualisé, sécurisation des parcours, médiation, aide à la recherche d'entreprise. Expertise de l'apprentissage, connaissance du milieu professionnel, relations étroites avec les maîtres d'apprentissage. Expertise de l'accompagnement des publics fragilisés. Centre de formation à dimension européenne, possibilité de stages à l'étranger. Plateaux techniques modernes, actualisés. Forte utilisation du numérique.											
	<table border="1"> <tr> <td>Taux de satisfaction des stagiaires (référence année 2020)</td> <td>95,24 %</td> </tr> <tr> <td>Taux de retour enquête de satisfaction (référence année 2020)</td> <td>89 %</td> </tr> </table>	Taux de satisfaction des stagiaires (référence année 2020)	95,24 %	Taux de retour enquête de satisfaction (référence année 2020)	89 %						
Taux de satisfaction des stagiaires (référence année 2020)	95,24 %										
Taux de retour enquête de satisfaction (référence année 2020)	89 %										
CONTACTS	<table border="1"> <tr> <td>Téléphone</td> <td>02.47.88.51.00.</td> </tr> <tr> <td>Mail</td> <td>contact@citeformations.com</td> </tr> <tr> <td>Site</td> <td>https://www.cite-formations-tours.fr</td> </tr> </table>	Téléphone	02.47.88.51.00.	Mail	contact@citeformations.com	Site	https://www.cite-formations-tours.fr				
Téléphone	02.47.88.51.00.										
Mail	contact@citeformations.com										
Site	https://www.cite-formations-tours.fr										