

## EN RÉSUMÉ

### VERS QUELS MÉTIERS ?

- Réceptionniste

### PRÉ-REQUIS, CONDITIONS D'ACCÈS

- Formation accessible à tous
- Age minimum : 16 ans
- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- Admission après entretien de motivation
- Détails des modalités d'accès <sup>(1)</sup>

### EXAMEN

- Évaluation continue et évaluation finale
- Diplôme délivré par le service certificateur CERTIDEV – sans niveau de formation Possibilité de modularisation par blocs de compétences
- N°RNCP : 31401 - Certif info : N°89421

### UN TREMPLIN POUR...

- Exercer son activité à la réception ou au « desk » d'hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages vacances, en contact avec la clientèle, en relation avec différents services ou interlocuteurs (restauration, service d'étage, directeur d'établissement...). Il peut évoluer vers un poste de chef de réception.

### QUELQUES CHIFFRES <sup>(1)</sup> <sup>(3)</sup>

- 55 % de réussite à l'examen session de juin 2020 (6 reçus sur 11 présentés)
- **XX %** : taux de persévérance en formation par an <sup>(2)</sup>
- A 6 mois après la formation : 100 % sur le marché de l'emploi dont :
  - 67 % en emploi
  - 33 % en recherche d'emploi

### TARIFS <sup>(1)</sup>

- Formation gratuite pour les demandeurs d'emploi, nous consulter.
- Frais liés à la vie résidentielle (hébergement, restauration...) nous consulter.

### ACCESSIBILITÉ HANDICAP



Bâtiments aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap la faisabilité selon le handicap

(1) Détails et mise à jour le site Internet de la MFR ou par téléphone

(2) Pourcentage des jeunes et/ou des adultes ayant réalisé la totalité de l'année scolaire

(3) Les chiffres concernent la dernière année scolaire



#### SITE DE FORMATION

MFR ST MICHEL MONT MERCURE  
02 51 57 81 81  
mfr.stmichel.mtmercure@mfr.asso.fr  
www.mfrsaintmichelmontmercure.com

## CQP RÉCEPTIONNISTE

de 5  
mois  
à 1 an

### ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

#### DURÉE

- Dans le cadre de la formation 1 an, entrée permanente possible tout au long de l'année, nous consulter
- 350 heures en centre de formation
- 210 à 1470 heures en entreprise

#### RYTHME D'ALTERNANCE

- Alternance entreprise-centre de formation

#### STATUTS

- Scolaire Ministère Agriculture
- Apprentissage jusqu'à 30 ans (Prise en charge par les OPCO d'une partie des frais d'hébergement et de restauration)
- Contrat de professionnalisation
- Formation pour adultes VISA METIERS financée par la Région

### LA FORMATION EN ENTREPRISE

#### TYPE D'ENTREPRISE D'ACCUEIL

- Tous types d'hôtels restaurants traditionnels haut de gamme ou de chaîne,
- Hôtels, de résidences de tourisme, d'établissements hôteliers mobiles, de plein air, de villages de vacances.

#### ACTIVITÉS RÉALISABLES PAR L'APPRENANT EN ENTREPRISE

- Accueillir et renseigner les clients
- Tâches administratives et comptables
- Promotion de l'établissement
- Respecter les consignes et les règles d'hygiène, de sécurité et d'écocitoyenneté.

### LA FORMATION EN MFR

Etablissement privé, associatif, en contrat avec l'Etat

#### OBJECTIFS ET CONTENUS DE LA FORMATION

#### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

- 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 niveau B1 et du CECRL
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- Gérer l'encaissement

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :

- Établir un contact efficace et adapté au client
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client
- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- Intervenir en cas d'incident
- Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelière
- Procéder à l'ouverture de la caisse
- Accueillir un client en caisse
- Procéder à l'encaissement des articles ou produits
- Fermer son poste de caisse

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL :

- Techniques de recherche d'emploi
- Construction et suivi du parcours professionnel
- Anglais

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES <sup>(1)</sup>