

EN RÉSUMÉ

VERS QUELS MÉTIERS ?

- Réceptionniste

PRÉ-REQUIS, MODALITÉS D'ACCÈS

- Formation accessible à tous
- Age minimum : 16 ans
- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- Admission après un entretien pour vérifier l'adéquation du projet professionnel
- Le rendez-vous individuel sera fixé au maximum 20 jours après la première prise de contact
- Détails des modalités d'accès ⁽¹⁾

EXAMEN

- Évaluation continue et évaluation finale
- Diplôme délivré par le service certificateur CERTIDEV – sans niveau de formation
- Possibilité de valider l'intégralité du CQP ou de valider des 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 ⁽¹⁾ ⁽³⁾

- 85,7 % de réussite à l'examen session juin 2021 (6 reçus sur 7 présentés)
- 87,5 % de persévérance ⁽²⁾ en formation sur l'année scolaire
- 6 mois après la formation :
 - 100 % sur le marché de l'emploi dont :
 - 67 % en emploi
 - 33 % en recherche d'emploi

TARIFS ⁽¹⁾

- Coût de la formation : 15 € par heure.
- Formation gratuite pour les demandeurs d'emploi, nous consulter.
- Formation continue adulte : financement possible par le Conseil Régional des Pays de la Loire (VISA MÉTIERS) pour le demandeur d'emploi
- Éligible au CPF
- Frais liés à la vie résidentielle (hébergement, restauration...) nos tarifs sont consultables sur notre site internet : mfrsaintmichelmontmercure.com

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

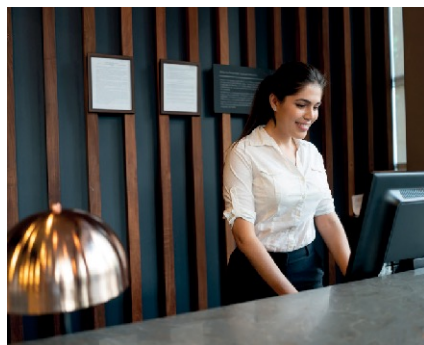


Bâtiments aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
 Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap, Emilie PACAUD, la faisabilité selon le handicap.

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

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

(3) Les chiffres concernent la dernière année scolaire



SITES DE FORMATION

MFR ST MICHEL MONT MERCURE
 02 51 57 81 81
 mfr.stmichel.mtmercure@mfr.asso.fr
 www.mfrsaintmichelmontmercure.com
 Contact : Mme Nathalie SOURISSEAU
 MFR TALMONT SAINT HILAIRE

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
- Stagiaire de la formation continue adulte

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

CONTENUS DE LA FORMATION

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

- BC1 : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- BC2 : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- BC6 : Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- BC12a : 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
- BC16b : Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier
- BC17 : 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 GENERAL :

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ⁽¹⁾

- Activités pédagogiques en salle de classe
- Travaux pratiques en laboratoire
- Visites professionnelles et intervenants extérieurs
- Cahier de texte numérique
- Livres pédagogiques, centres de ressources