

MAJ 30/09/2025

Certificat de Qualification Professionnelle Réceptionniste

LIEN FRANCE COMPÉTENCES

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37862/>

CFP BAUDIMONT - ARRAS

CODE RNCP

37862

CERTIFICATEUR

CERTIFICATIONS ET
SERVICES - TOURISME
HOTELLERIE
RESTAURATION LOISIRS
(CERTIDEV)

DATE DE
PUBLICATION DE LA
FICHE

19/07/2023

DATE D'ÉCHÉANCE
DE
L'ENREGISTREMENT

19/07/2028

• PUBLIC

Demandeurs d'emploi ou Salariés.ées en reconversion professionnelle,

Sorti-e du système scolaire depuis plus d'un an pour la commande régionale

Avoir un projet professionnel validé.

• PRÉREQUIS

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 échéant, 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

• MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur demande de renseignements, entretien et tests

Délai d'accès : La durée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation dépend du nombre de participants et des financements

Formation éligible aux dispositifs de la formation continue à savoir contrat de professionnalisation et commande régionale si il y a

• OBJECTIFS PROFESSIONNELS

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

Activités visées :

Accueillir les clients (en français ou en anglais) au sein de l'établissement et s'assurer de leur satisfaction tout au long du séjour

Promouvoir le développement commercial de l'établissement (en français ou en anglais) par la vente de prestations complémentaires et la contribution à sa réputation

• PERSPECTIVES POST-FORMATION

Insertion professionnelle

Montée en compétences possibles selon le profil du candidat : CAP CSCHR

• DÉBOUCHÉS

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
- Code(s) ROME :
- 1703 - Réception en hôtellerie



ORGANISATION DE LA FORMATION

• MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

Mises en situation professionnelles

Sur plateau technique – utilisation d'Euresto hôtel pédagogique (Site Ecole Hoteliere)

Préparation aux épreuves certificatives

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

Positionnement à l'entrée

Etude de situation numérisée et questionnaire

Mise en situation reconstituée & entretien complémentaire avec le jury

Bloc 1 Mise en situation reconstituée de 30 minutes : accueil d'un client et traitement d'une demande d'un client avec vente additionnelle + entretien complémentaire de 10 minutes maximum

Bloc 2 Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire Entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 mn)

Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome et la certification est réputée acquise dès lors que le candidat a validé les deux blocs de la certification. Formation certifiante de niv 4, Validation totale ou partielle du CQP

• NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 6 – maximum 12

• DURÉE DE LA FORMATION

Alternance en centre et entreprise

595 h en centre de formation, 245 h en entreprise ou

alternance avec entreprise selon dispositif de formation. De

septembre 2026 à juin 2027

• PROGRAMME

RNCP37862BC01 - Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement 345h

Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement

Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service

Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement

Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux

Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens

Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

RNCP37862BC02 - Gérer les activités de réservation et de facturation 250h

Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement

Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service

Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité

• TARIFS DE LA FORMATION

Conditions tarifaires sur simple demande

Prix catalogue 7086.45 euros

• ENTREPRISES

Hôtels et résidences de tourisme

Hôtels non classés

Hôtellerie mobile telle que bateaux de croisière

Hôtellerie de plein air

Résidences hôtelières

Villages vacances

Parcs résidentiels de loisirs

Etablissement d'hébergement para - hôtelier

• ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Orientation et adaptation pédagogique possible, tutorée par un référent handicap handicapcfp@baudimont.com

• TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION

Nouvelle session 2026-2027

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels	Taux de satisfaction	Taux d'insertion professionnelle à 6 mois
NC	NC	NC

*NC Non Concerné

• VALEUR AJOUTÉE:

Passerelle possible entre les parcours

Partenariats

Réseaux entreprises



COORDONNÉES

CFP BAUDIMONT
17 rue Saint Maurice – CS 40573
62008 ARRAS Cedex
03 21 16 18 00

Contact:

centreformation@baudimont.com