



Ecole Hôtelière de Provence

C.Q.P. RÉCEPTIONNISTE

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Certificat validé par la CNPE/IH

**Formation gratuite
et rémunérée en alternance**

Contrat de professionnalisation 12 mois



Objectifs

La préparation à ce CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) a pour but de former des personnes capables de :

- Réserver un accueil de qualité au client et s'assurer de son confort pendant son séjour
- Traiter les appels téléphoniques, la correspondance hôtelière
- Effectuer la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés
- Participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel
- Assurer, sous l'autorité du Directeur, l'interface entre les différents services et la clientèle
- Appliquer les consignes de sécurité définies par la Direction




Contexte Professionnel

L'activité s'exerce à la réception des hôtels et autres établissements d'hébergement touristique. Selon la taille et/ou la catégorie de l'établissement, le (la) réceptionniste travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un Chef de Réception ou du Directeur de l'établissement. Son activité peut s'exercer plus particulièrement dans des services spécialisés :






- Réservation
- Réception
- Caisse
- Information

L'activité nécessite la maîtrise d'au moins une langue étrangère. Elle nécessite une excellente présentation et un sens de l'accueil et du service.

Conditions d'admission

-  Aucun pré requis en terme de niveau et de diplôme mais être MOTIVÉ
-  Etude du dossier d'inscription, entretien de motivation
-  Inscription définitive après signature du contrat de travail avec l'entreprise

Les atouts de l'E.H.P.

-  L'individualisation des parcours
-  Une évaluation en continu (Entreprise + Centre)
-  Des formateurs compétents et qualifiés
-  Une aide importante et un accompagnement constant dans votre recherche d'entreprise
-  Des entreprises et partenaires sérieux avec lesquels nous travaillons

Référentiel d'emploi

1- ACCUEIL

- A l'arrivée
- Pendant toute la durée du séjour
- Au départ
- Spécificités de l'accueil des groupes

2- ADMINISTRATION GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

3- INFORMATION /COMMERCIALISATION

4- COMMUNICATION INTERNE / EXTERNE

5- SECURITE



Le contrat de professionnalisation

Le contrat de professionnalisation vise à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans révolus et des demandeurs d'emploi de 26 ans et plus. Il permet de compléter une formation initiale ou une expérience professionnelle par une qualification sanctionnée par un diplôme ou un titre, ou reconnue par une branche professionnelle. A cette fin, ce contrat allie des périodes d'enseignement général, technologique et professionnel à l'exercice d'activités en entreprise en rapport avec la qualification visée.

Rémunération	Au moins titulaire d'un Bac Pro, d'un titre ou diplôme professionnel de même niveau	Autre
Moins de 21 ans	65 % du SMIC	55 % du SMIC
21 – 25 ans	80 % du SMIC	70 % du SMIC
26 ans et plus	100 % du SMIC ou 85 % du salaire minimum conventionnel s'il est plus favorable	



Ecole Hôtelière
de Provence

www.ehp.fr
info@ehp.fr



Antenne Marseille Est
Château des Creissauds – Le Clos Rufisque
13400 Aubagne
Tél. 04 91 24 17 89 • Fax 04 91 24 88 68



Antenne Toulon Est
La Bastide Verte – 1041, Av. de Draguignan – BP 355
83077 Toulon cedex 9
Tél. 0805 800 555 (appel gratuit) • Fax 04 91 24 88 68



La Forbine
Groupe La Forbine