

CQP Réceptionniste

Qu'est-ce que le certificat de Qualification Professionnelle « Réceptionniste » ?

Le [CQP](#) « Réceptionniste » est une certification, enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), créée et reconnue par la branche professionnelle des [Hôtels, Cafés, Restaurants](#). Elle permet de valider les compétences professionnelles du métier de Réceptionniste exigées au sein de l'ensemble des établissements de cette branche, favorisant ainsi l'insertion et la mobilité professionnelles.

Voir la fiche RNCP Info du [CQP « Réceptionniste »](#).

Quels sont les avantages ?

Pour le titulaire

L'obtention de la certification vous permet d'enrichir votre CV avec une certification reconnue par la branche professionnelle et appréciée des recruteurs des entreprises du secteur concerné.

Selon votre profil et votre situation, il vous permet de :

- ✓ Compléter votre parcours initial
- ✓ Apprendre un nouveau métier
- ✓ Vous insérer durablement dans l'emploi
- ✓ Renforcer vos compétences et votre qualification pour évoluer dans votre entreprise ou préparer une mobilité
- ✓ Renforcer votre employabilité

Pour les entreprises

Certification créée par des professionnels pour des professionnels.

En tant qu'entreprise, la certification permet de :

- ✓ Former efficacement à vos métiers et faciliter l'intégration d'un nouveau salarié, par exemple dans le cadre d'un contrat de professionnalisation
- ✓ Reconnaître et développer les compétences des salariés déjà en poste par l'obtention d'une qualification
- ✓ Dynamiser les parcours professionnels et accompagner la mobilité au sein de votre entreprise
- ✓ Anticiper l'évolution des métiers
- ✓ Fidéliser et motiver vos équipes, en valorisant leurs savoir-faire et en favorisant les évolutions de carrière (sans nécessairement passer par la formation, grâce à la VAE)

Pour les organismes de formation

Ajouter la certification à votre catalogue de formation représente plusieurs avantages :

- ✓ Enrichir votre offre commerciale
- ✓ Toucher plus de prospects en proposant une offre de formation sectorielle
- ✓ Diversifier votre modèle économique
- ✓ Être identifié comme un organisme de formation expert par les entreprises de la branche
- ✓ Elargir votre sourcing d'entreprises (les CQP peuvent être préparés en contrat de professionnalisation ce qui vous permet de toucher des entreprises qui ne font pas d'apprentissage)
- ✓ Bénéficier de la prise en charge des coûts de formation selon les modalités définies par la branche
- ✓ Répondre aux besoins de formation des entreprises, notamment sur les métiers à fort enjeu de recrutement
- ✓ Faire partie d'un réseau d'organismes de formation habilités par une branche

Pour former à la certification, vous devez au préalable être habilité à dispenser la formation par la branche qui a créé la certification. Rapprochez-vous du [CERTIDEV](#), l'organisme certificateur de la branche des Hôtels, Cafés, Restaurants .

Quelles sont les missions du Réceptionniste ?

Le titulaire du CQP « Réceptionniste » doit être capable d'assurer les missions suivantes :

- ✓ 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
- ✓ Contribuer à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens au sein de l'établissement
- ✓ Gérer les réservations de façon multimodale
- ✓ Assurer le suivi de l'activité de la réception et garantir la continuité de service

Quelles sont les compétences validées par le CQP ?

Le réceptionniste doit être capable de maîtriser les blocs de compétences suivants :

Liste des blocs de compétences

Modalités d'évaluation des compétences

BC1 : Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement

Mise en situation reconstituée
Entretien avec le jury

BC2 : Gérer les activités de réservation et de facturation

Étude de situation numérisée et questionnaire

Quels sont les emplois accessibles ?

Le titulaire du CQP « Réceptionniste » peut accéder aux emplois suivants :

- ✓ Réceptionniste
- ✓ Réceptionniste en hôtellerie
- ✓ Employé de réservation en hôtellerie
- ✓ Employé de réception en établissement hôtelier
- ✓ Agent de réservation en hôtellerie
- ✓ Réceptionniste de village vacances
- ✓ Réceptionniste en établissement touristique
- ✓ Réceptionniste de nuit / Night audit / Night auditor

Comment obtenir et financer le CQP ?

La certification est accessible via un parcours de formation dispensé dans le respect du référentiel prévu par la Branche professionnelle.

2 voies d'accès sont possibles :

La formation

Le parcours de formation peut se réaliser via :

- ✓ Une action de formation financée par l'entreprise (prise en charge AKTO possible) ou le salarié via son [compte personnel de formation](#)
- ✓ Une [préparation opérationnelle à l'emploi](#) suite à accord de pôle emploi (pour recruter un demandeur d'emploi)
- ✓ Un [contrat de professionnalisation](#), avec l'accompagnement d'un [tuteur](#)

La Validation des Acquis de l'Expérience VAE

Les modalités d'évaluation et les règles de validation des compétences sont différentes selon les blocs de compétences.

L'attribution de la certification se fait après la validation totale de tous les blocs de compétences. Il est possible de valider les blocs de compétences séparément (une attestation de blocs est alors délivrée).

AKTO peut prendre en charge tout ou partie de la formation.
[Consultez les règles de prise en charge de la branche des Hôtels, Cafés, Restaurants.](#)

Quels sont les organismes de formation et d'évaluation habilités ?



[Consulter la liste des organismes de formation habilités par la branche.](#)

Qui contacter pour aller plus loin ?

Vous êtes une entreprise

Vous êtes une entreprise et vous souhaitez mettre en œuvre la certification « Réceptionniste » ? [Contactez votre conseiller AKTO.](#)

Vous êtes un organisme de formation

Vous êtes un organisme de formation et vous souhaitez vous faire habilitier par la branche pour dispenser la formation ? Rapprochez-vous du [CERTIDEV](#), l'organisme certificateur de la branche des Hôtels, Cafés, Restaurants.

Vous êtes un salarié

Vous êtes salarié et vous souhaitez valider la certification « Réceptionniste ». Renseignez-vous auprès de votre employeur ou de [l'opérateur en évolution professionnelle de votre région](#).