

# MC ACCUEIL RECEPTION

Mention complémentaire de niveau 4 en alternance



## Présentation

### Activités visées

Le titulaire de la mention complémentaire Accueil réception exerce les fonctions de réceptionniste dans le secteur hôtelier et para-hôtelier :

Il gère le planning des réservations.

Il accueille et informe les clients sur l'environnement touristique et sur toutes les questions relatives à leur séjour.

Il participe à la vente des services de l'hôtel, traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse.

Il maîtrise au moins deux langues étrangères et les techniques de communication orale.

### Secteurs d'activités

- Hôtels et résidences hôtelières, centres d'hébergement para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs...)

### Type d'emplois accessibles

Réceptionniste, chef de réception.

### Évolution professionnelle possible

Dans le secteur de l'hôtellerie, les évolutions sont souvent rapides. Elles peuvent mener vers les postes de responsable de réservation, chargé de clientèle ou chef de réception.

### Suites de parcours

BP Gouvernante

### Code(s) ROME

G1703



## Compétences attestées

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont :

- Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client
- Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement Assurer le suivi de la relation commerciale
- Appliquer les procédures administratives
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement



## Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

### Pendant la formation

Contrôle en cours de formation (CCF) modalités disponible sur le Bulletin officiel du 26 avril 2008.

### A l'issue de la formation

Diplôme validé par le Ministère de l'Education Nationale

### Validation

Mention complémentaire accueil réception



## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

- Formation en présentiel avec possibilité de modules en FOAD. Pédagogie active et participative. Apports théoriques et méthodologiques. Etudes de cas. Ateliers pratiques. Accompagnement individuel. Mobilité internationale. Education à la citoyenneté. Modules d'intégration.
- Modalités de suivi : positionnement pédagogique, évaluation des acquis, suivi par le biais d'un livret d'apprentissage dématérialisé, visites en entreprise du formateur référent, questionnaires de satisfaction.

### Supports et moyens utilisés

- Salles de cours théoriques et pratiques, équipements professionnels actualisés, mise à disposition des supports de cours (format papier ou dématérialisé), centre de ressources pédagogiques, Plateforme d'e-Learning (campus numérique), réseaux et équipements informatiques à disposition des apprenants, équipe pédagogique expérimentée.

## Conditions d'accès

### Public

Être âgé(e) de 16 ans à 29 ans non révolus (pas de limite d'âge si public en situation de handicap)

### Pré-requis

Être titulaire d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général.

### Aptitudes

- Capacité à accueillir
- Capacité à communiquer
- Capacité à organiser
- Goût des langues étrangères
- Discrétion
- Efficacité
- Présentation irréprochable

## Durée, Dates et Lieu

### Durée

Cycle de 2 ans : 400 heures à 455 heures par an de formation au centre (durée modifiable par convention avec l'entreprise) en alternance avec des périodes en entreprise.

### Dates

Entrée possible tout au long de l'année si convention avec l'entreprise.

### Lieu

[93] Avenue Jean Fourgeaud - 93420 Villepinte -

Tél : 01 49 63 42 42

[78] 7 place des Arcades - 78570 Chanteloup les vignes -

Tél : 01 39 27 62 46

[71] 13 rue des Halles - 71150 Chagny -

Tél : 03 85 91 27 32

[83] 142 avenue des Chênes Verts - 83700 Saint-Raphaël -

Tél : 04 94 83 84 85

## Modalités de sélection

**Tests :** Test informatique sur les connaissances de base

**Entretien individuel :** En présentiel ou à distance

## Délai d'accès à la formation

Délai moyen : 1 mois

## Accessibilité

Selon le site et la formation envisagée : accessible aux personnes en situation de handicap

## Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site [cefaa.net](http://cefaa.net)

## Coût et financement

### Autres publics

Formation gratuite et rémunérée dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation (% du SMIC fixé en fonction de l'âge et de l'année de formation)

## Programme

- Travaux Pratiques et technologie réception
- Anglais
- Espagnol
- Sciences appliquées
- Connaissance de l'Entreprise dans son Environnement Economique et Juridique
- Informatique

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

Info@ifitel.net  
01 49 63 42 62

