

MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL RECEPTION

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.

Codes ROME associés

G1703

COMPÉTENCES VISEES

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

Modalités d'évaluation :

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

Validation visée :

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)

Prérequis

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

MODALITÉS DE SÉLECTION

Test d'entrée et entretien individuel

DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

Délai moyen : 1 mois.

DURÉE, DATES ET LIEU DE LA FORMATION

Durée

1 an (durée modifiable en fonction des acquis)

Dates

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

Lieu

CEFAA, Avenue Jean Fourgeaud 93420 Villepinte – Tél : 01.49.63.42.42

CEFAA, 7 place des arcades 78570 Chanteloup les vignes – Tél. : 01.39.27.62.46

CEFAA, 142 Avenue des chênes verts 83700 saint Raphaël – Tél. : 04.94.83.84.85

CEFAA, 13 rue des halles 71150 Chagny – Tél. : 03.85.91.27.32

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

COÛT ET FINANCEMENT

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)

RENSEIGNEMENTS

CEFAA / STELO FORMATION : 01.49.63.42.42

contact@cefaa.net - Inscriptions sur www.cefaa.net

PROGRAMME

Travaux Pratiques et technologie réception

Anglais

Espagnol

Sciences appliquées

Connaissance de l'Entreprise dans son Environnement Economique et Juridique

Informatique

POURSUITE DE FORMATION

BTS Management en Hôtellerie Restauration