



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL RÉCEPTION

Le réceptionniste a pour fonctions principales d'accueillir la clientèle à la réception d'un hôtel ou à l'accueil de toute autre structure d'hébergement. Il contribue à la vente des services de l'hôtel et à la fidélisation de la clientèle. Il gère le planning des réservations de chambres. Il traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements. Il reçoit et informe les clients sur les sites et les événements touristiques et sur toutes les questions relatives à leur séjour. Il pratique au moins deux langues étrangères. Il travaille seul ou en équipe dans les hôtels et résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs...).



Durée

Alternance : Cette formation est réalisée en alternance Centre / Entreprise :

- 400 heures sur 12 mois
- Alternance 1 semaine en centre de formation et 3 semaines en entreprise



Date de session

Une rentrée à l'automne (septembre/octobre) pour l'alternance



Coût de la formation

Apprentissage et Contrat Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'entreprise / OPCO



Lieu de la formation

Maison de la Formation
120 rue du Porteau
86000 Poitiers



Contact

Christine DANSAC
cdansac@mdf86.net
05 49 37 44 96
www.poitiers.cci.fr

Voie d'accès : Alternance Formation continue Demandeurs d'emploi VAE

Pré-requis

Pour l'alternance :

- BAC Technologique – professionnel ou général
- Une bonne maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue vivante est un atout majeur.
- Disposer d'une aisance de communication orale et écrite.
- Par dérogation, des entrées en formation sont possibles pour un candidat ne répondant pas à l'exigence du niveau d'entrée.

Conditions d'inscription

Pour l'alternance

- Être âgé de 16 à 30 ans non révolus pour l'apprentissage
- Se préinscrire en ligne
- Satisfaire aux prérequis et/ou se présenter à l'entretien de motivation

Activités professionnelles en entreprise

Sous l'autorité d'un responsable en hébergement qualifié et formé au Permis de Former :

- Etablir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client – informer et renseigner – émettre et recevoir des informations
- Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement, appliquer les procédures commerciales et assurer le suivi de la relation commerciale
- Traiter le dossier « client » administrativement – appliquer les procédures – enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

Entreprises d'accueil

Entreprises ouvertes à l'année :

- Etablissements indépendants et chaînes hôtelières et assurant l'activité d'hébergement : hôtels et résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air – l'activité séminaire est une plus-value – villages vacances – centres thermaux et thalasso avec hébergement



MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL RÉCEPTION

Validation

Diplôme de niveau européen 4 (BAC) délivré par L'éducation nationale
Code RNCP : 6926

Comment s'inscrire ?



ou



<https://net-ypareo.mdf86.net/netypareo/index.php/preinscription>



Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : cciv-formation-handicap@mdf86.net

Programme et contenu

Domaine Professionnel

Pôle 1 – Accueil et communication

- Présentation et comportement professionnels
- Typologie de la clientèle
- Communication orale
- Expression écrite
- Dossier professionnel
- Langue vivante 1 anglais
- Langue vivante 2 espagnol

Pôle 2 – Fonction commerciale

- Techniques de vente
- Économie touristique
- Outils de communication et principes d'utilisation

Pôle 3 – Fonction administrative

- Législation
- Information et documentation interne
- Enregistrements et procédures de gestion
- Indicateurs de résultats / activité hôtelière
- Outils bureautiques

Enseignement Général

- Dossier professionnel, communication
- Langue vivante 1 et 2 : anglais – espagnol
- Législation
- Bureautique

Nos points forts

- Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance des apprentissages tripartite alliant Centre de formation – entreprise formatrice et apprenant
- Donner du sens aux apprentissage par l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques
- Une équipe pédagogique constituée en partie de professionnels reconnus dans leur métier
- Accès à une plateforme numérique de formation à distance
- Cours d'autoformation et suivi individualisé gratuits
- Notre expertise dans les métiers du secteur Café Hôtel Restaurant Tourisme Loisirs et l'apprentissage depuis plus de 30 ans
- Plateaux techniques de mises en situation professionnelles avec forte utilisation du numérique

Débouchés professionnels

- Réceptionniste
- Conseiller en séjour
- Gestionnaire front et back office
- En structures hôtelières : hôtels – hôtel-restaurant – centre de vacances – entreprise de loisirs
- Et toutes structures liées à l'accueil et l'hébergement : résidences de tourisme, centres de convalescences en France et à l'étranger

Poursuite d'études

- Tout autre diplôme de la branche professionnelle
- BAC PRO CSR



CCI VIENNE FORMATION

120, rue du Porteau BP 495 - 86012 POITIERS Cedex
Tél : 05 49 37 44 50 E-mail : cciv.formation@mdf86.net
N° déclaration d'activité : 54860109086



www.poitiers.cci.fr/formation

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

Siège social : 7 Avenue du Tour de France
CS 50146 Chasseneuil - 86961 Futuroscope Cedex
Tél : 05 49 60 98 00
SIRET 18860003500144