Certificat de Spécialisation - Accueil - réception

Mention complémentaire AR

DIPLÔMANTE | APPRENTISSAGE | PROFESSIONNALISATION

Objectif de formation

A l'issue de la formation, le titulaire de la mention complémentaire accueil réception pourra assurer l'accueil des clients à l'hôtel, ou dans une autre structure d'hébergement, tout au long de leur séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci, planifier les réservations et les rotations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés, organiser les relations avec les autres services.

Programme

COMPÉTENCES

Bloc 1 - Vente des services de l'établissement

Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
Mettre en œuvre la négociation
Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail
Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise

Bloc 2 - Suivi administratif des clients

Mettre en œuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur
Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle)
Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

Bloc 3 - Accueil et communication

Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
Informer, renseigner le client
Emettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations
Mettre en œuvre des procédures d'information

ENSEIGNEMENTS

Pratique professionnelle et technologie
Communication
Anglais et Espagnol
Bureautique

Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Public titulaire d'un baccalauréat souhaitant se former au métier de réceptionniste.

Durée

1 Année dont 400 Heures en centre 1420 Heures en entreprise

Tarif(s) net de taxe

Alternance : formation rémunérée et coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise

Adresse

Brest - IFAC SUP'IFAC Campus des Métiers
465 rue de Kerlaurent,
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

http://www.ifac-brest.fr/

Les points forts de la formation

- Séjours pédagogiques.
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS+.
- Suivi et soutien individualisé.
- Participation à des action d'accueil.
- Visites d'établissements hôteliers.

Les conditions d'admission

Prérequis
Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'un diplôme de niveau 4 du secteur de l'hôtellerie / restauration.

Niveau d'entrée : BAC - Niveau 4

Niveau de sortie : BAC - Niveau 4

Modalités d'entrée
Dès janvier dossier de candidature à retirer auprès de nos services et inscription via la plateforme Parcoursup.
L'admission est définitive après étude du dossier de candidature, entretien de motivation et de validation du projet professionnel et signature d'un contrat d'alternance avec une entreprise.
Délais d'accès à la formation de juillet à décembre (en dehors de cette période, nous contacter).
Pour une adaptation de la durée de la formation, nous consulter.

Les sessions

Brest cedex 9

- Nous contacter

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques
Garantir les prestations depuis la réservation jusqu'au départ du client dans un établissement hôtelier / Accueillir et renseigner les clients français et étrangers / Vendre des prestations / Utiliser les systèmes d'information hôteliers et les outils de communication.

▶ PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations
Pour un contrat d'apprentissage : Examen par contrôle en cours de formation (CCF). Pour un contrat de professionnalisation : examen ponctuel. Validation partielle par blocs de compétences possible.
Certificateur : Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse.

Modalités pédagogiques
Etude de cas, mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la pratique de la réception d'hôtel, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers, cours théoriques.

Perspectives métiers
Réceptionniste d'hôtel en France et à l'étranger, dans des établissements de toute catégorie / Assistant manager en tourisme hôtellerie restauration ou responsable de centre de profit...
Pour en savoir plus sur le métier de réceptionniste, d'agent d'accueil, les formations, les évolutions possibles dans la filière professionnelle et les potentialités d'embauche en Bretagne , rendez-vous sur le site CLEOR BRETAGNE en cliquant sur https://cleor.bretagne.bzh/

Poursuite d'études
formation qui s'intègre au sein d'un parcours en hôtellerie

En savoir plus
Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 09/12/2025

Intitulé : CS - Accueil - réception - MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

Code RNCP : 37921 - JO du 28/07/2023

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts

SERVICE développement et promotion
ifac@ifac-brest.fr
IFAC, Sup' IFAC Campus des Métiers Brest - N° SIRET 130 022 932 00086 - N° d'activité 53290897729
465 rue de Kerlaurent,BP 30037,Guipavas - 29801 Brest cedex 9
Tél. : 02 29 00 60 60 - ifac@ifac-brest.fr - http://www.ifac-brest.fr/

CCI FORMATION BRETAGNE