



➔ Mention complémentaire **Accueil réception**

➔ **Le/la réceptionniste**

Le/la réceptionniste accueille les clients de l'hôtel dès leur arrivée. Au téléphone ou de visu, il les informe sur les équipements et le prix des chambres, les conditions de séjour, les horaires du restaurant, etc. Au besoin, il les renseigne aussi sur les sites à visiter. Surtout, il enregistre les réservations, tient à jour le fichier des arrivées et des départs des clients, établit les factures quand ils partent. Polyvalent dans un petit hôtel, il est plus spécialisé dans les grands établissements (standard, réservations, encaissement). Dans tous les cas, il maîtrise l'anglais et si possible une autre langue, ainsi que les logiciels hôteliers.

➔ **Objectifs de la formation**

L'objectif est de former des réceptionnistes qualifiés dans les domaines de l'accueil et de l'hôtellerie pouvant évoluer, à terme, vers des postes à responsabilité.

Vous deviendrez un spécialiste dans la gestion du desk de réception, dans l'accueil physique, numérique et téléphonique mais également dans la relation commerciale et le suivi des indicateurs de remplissage.

Un diplôme très recherché par les employeurs, en France et dans le monde.

➔ **Contenu de la formation**

Enseignements généraux

- Communication et expression française
- Communication écrite et numérique
- Langue vivante étrangère 1 : Anglais
- Langue vivante étrangère 2 : Espagnol

Enseignements d'hôtellerie et d'hébergement

- Accueil et réception technologie appliquées
- Logiciel hôtelier
- Technique de vente et accueil

Connaissances professionnelles en hôtellerie Accueil et réception pratique professionnelle

- Gestion commerciale
- Gestion des plannings
- Gestion de l'accueil client
- Gestion des réservations



Campus

Ploufragan



Prérequis

Minimum bac pro hôtelier ou bac techno ST-HR, bac général ou STMG



Public

Candidats ayant achevé un premier parcours d'étude et répondant aux prérequis



Modalité & délais d'accès

Fiche de candidature et entretien de validation du projet professionnel. Possibilité de candidater via la plateforme Parcoursup



Durée

Parcours en 1 an



Validation

Diplôme inscrit au RNCP* : Mention complémentaire Accueil réception. Niveau 4



Type de contrat

Alternance



Frais formation

Formation prise en charge par l'OPCO

Qualités & Profils requis

- Organisation dans le travail
- Bonne mémorisation
- Aptitude au travail en équipe
- Créativité, curiosité, passion, adaptabilité

Entreprises conseillées

- Les hôtels de tourisme
- Les résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein-air
- Les villages de vacances et de loisirs
- Les centres thermaux
- Les centres para-hôtelières (résidences médicalisées, centres sportifs, ...)

Accessibilité aux personnes handicapées

- Nous consulter

Modalités d'organisation

Par année de formation :

- 12 à 13 semaines de formation au CFA
- 35 heures de cours par semaine
- 5 semaines de congés payés par an (prises durant les semaines en entreprise)

Moyens techniques

La formation se déroule en :

- Salles de cours équipées en moyens numériques.
- Centre de Ressources multimédias.
- Mise en situation professionnelle

Modalités pédagogiques/évaluation

- Examen : épreuve ponctuelle en fin de formation
- Positionnement et restitution au maître d'apprentissage
- Rencontres maître d'apprentissage - professeurs - représentants légaux
- Livret d'apprentissage
- Visite en entreprise
- Séances de tutorat (accompagnement individualisé)
- Conseils de classe et bulletins de notes semestriels

Poursuite d'études

Ce diplôme permet une intégration dans la vie active. Il est également possible de poursuivre vers un BTS MHR en hôtellerie restauration option «hôtellerie» puis une licence professionnelle en hôtellerie restauration.

Perspectives professionnelles

L'emploi visé à l'issue de la formation est celui de réceptionniste.

Contactez le CFA de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Bretagne

Campus de Dinan-Aucaleuc

La croix fresche blanc - 22100 AUCALEUC
02 96 76 27 37 - campusdinan@cma-bretagne.fr
www.cfa-cotesdarmor.fr

Faculté des Métiers - Site de Bruz

Rue des Frères Montgolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 45 - fac-metiers@cma-bretagne.fr
www.fac-metiers.fr

Faculté des Métiers - Site de Fougères

37, bd de Groslay - 35300 FOUGERES
02 99 94 58 85 - fac-metiers@cma-bretagne.fr
www.fac-metiers.fr

Campus de Ploufragan

Campus de l'Artisanat & des Métiers - 22440 PLOUFRAGAN
02 96 76 27 27 - campusploufragan@cma-bretagne.fr
www.cfa-cotesdarmor.fr

Campus de Quimper

24, route de Cuzon - 29 000 QUIMPER
02 98 76 46 35 - campusquimper@cma-bretagne.fr
www.campusdesmetiers29.bzh

Faculté des Métiers - Site de Saint-Malo

68, avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO
02 99 05 45 55 - fac-metiers@cma-bretagne.fr
www.fac-metiers.fr

Campus de Vannes

Boulevard des îles - 56 000 VANNES
02 97 63 95 10 - campusvannes@cma-bretagne.fr
www.cma56.bzh