

CFA de l'académie de Versailles

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION

UFA Painlevé - 5 Rue de la Montagne 92400 Courbevoie

OBJECTIFS

Le titulaire du Certificat de spécialisation 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.

CONTENU

Compétences professionnelles :

Organiser

- Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations

Communiquer

- Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
- Mettre en œuvre des procédures de négociation
- Mettre en œuvre des procédures d'information Réaliser
- Vendre le produit chambre et les produits annexes
- Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur
- Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail Apprécier
- Optimiser son action

Savoirs : - l'information et la documentation externe - l'information et la documentation internes - la présentation et le comportement professionnel - la typologie de la clientèle - la communication orale en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2 - la communication écrite en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2 - les outils de communication et leurs techniques d'utilisation - les techniques de vente - les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers - les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur - la qualité dans l'entreprise hôtelière - les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière

PUBLICS

- Salarié en Contrat d'Apprentissage

DURÉE

De 400 h

DATES

Date de début : 31 août 2024

Date de fin : 29 juin 2025

PRÉ-REQUIS

Niveau 4 (ex IV)

Niveau 4 : Être titulaire d'un Bac technologique hôtelier ou Bac d'enseignement général ou Bac Pro ou avoir exercé pendant au moins trois ans une activité professionnelle en relation directe avec la réception.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (ex IV)

VALIDATION

- Diplôme / unité de diplôme
Certificat de spécialisation accueil-réception

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- A distance
- Cours du jour
- Face à face

POURSUITE D'ACTIVITÉS

L'emploi visé à l'issue de la formation est celui de réceptionniste. Sa spécialisation et son expérience lui permettront toutefois d'évoluer rapidement vers des postes à plus grandes responsabilités. Le titulaire du certificat de spécialisation Accueil réception, qui maîtrise les compétences liées à l'accueil réception en français et en anglais ainsi que dans une seconde langue vivante étrangère, peut exercer dans :

- les hôtels de tourisme indépendants et de chaîne ;
- les résidences hôtelières et de tourisme ;
- les villages de vacances et centres de loisirs ;

Et éventuellement :

- les centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement ;
- les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs...).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Fiche RNCP 37921](#)

Moyens matériels : Plateaux techniques équipés avec le matériel et appareils nécessaires aux formations en fonction du domaine d'activité, salles banalisées, salles informatiques. Centre d'informations et de documentation. Restauration sur site.

Moyens humains : enseignants de l'éducation nationale. Interventions ponctuelles de professionnels du secteur possibles.

Modalités de recrutement : Affelnet, dossier de candidature, entretien, tests, positionnement pédagogique. Possibilité d'intégrer le cycle de formation en deuxième ou dernière année en fonction de l'expérience professionnelle du candidat.

Modalités pédagogiques : Alternance centre de formation et entreprise. Cours en face à face ou distanciel possible. Mises en situations professionnelles. Chef d'œuvre.

COÛT

Reste à charge 0 €

FINANCEMENT

- Entreprise et OPCO

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Hôtellerie, restauration, tourisme

CONTACT

Mme Dejoux Laurélie

Mail : laurelie.dejoux@ac-versailles.fr

Et

Mme Zombori Tracy

Mail : tracy.zombori@ac-versailles.fr

Tél : 06 28 68 24 85

RÉFÉRENT HANDICAP

Mme Charleen Courtois

charleen.courtois@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) apprenti(e) en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap. Ainsi, il/elle bénéficie d'un accueil et d'un accompagnement particulier tout au long de sa formation en alternance.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) doit être effectuée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence. Les équipes du CFA académique sont sensibilisées et mobilisées pour accueillir des personnes en situation de handicap et leur proposer un accompagnement adapté pour favoriser leur formation en alternance.

