

MC ACCUEIL ET RECEPTION 1 AN Niveau 4 RNCP 6926. Code diplôme 010334137

Durée : 12 mois, 450 heures de formation par an. **Modalité** : PRESENTIEL+E-LEARNING, groupe de 12. Taux de réussite 100 %. Taux d'insertion 90 %. Taux de rupture 11 %. Poursuite d'étude 80 %. Taux de satisfaction 88 %. **Délais d'accès** : Session en septembre, intégration jusqu'en décembre. Mise à jour de la fiche : 04/2021. Présence du référent handicap pour une adaptation du parcours.



Objectifs : Le titulaire de la mention complémentaire accueil-réception assure la relation avec la clientèle. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client. Le titulaire de la mention complémentaire exerce les activités de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs. Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement. Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services réservation, réception, caisse, information. Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable. **Poursuite d'étude** : BTS management en hôtellerie restauration option C., BTS tourisme. **Insertion professionnelle** : 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 de la mention complémentaire 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...). **Conditions de travail** : Le titulaire de la mention complémentaire accueil-réception peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce l'activité exige un comportement et une tenue adaptés, le respect des règles d'hygiène et une bonne résistance physique.

Prérequis : Etre titulaire au minimum d'un BAC pro, bac technologique, bac. Avoir de 15 à 29 ans en apprentissage. **Alternance** : 2 semaines en entreprise/ 4 jours au CFA. **Modalités pédagogiques** : Mise en situation sur plateaux techniques, parcours individualisé. **Qualité** : Etre motivé, organisé et méthodique, bonne maîtrise de l'anglais et d'une LV2. **Programme de la formation** :

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.
FONCTION COMMERCIALE	Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise. Assurer le suivi de la relation commerciale
FONCTION ADMINISTRATIVE	Traiter le dossier « client » de la réservation au suivi du départ. Appliquer les procédures administratives. Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

TP HEBERGEMENT, INFORMATIQUE	9 H	MERCATIQUE/COMMUNICATION	4 H
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES EN HEBERGEMENT	2 H	ANGLAIS + DNL	6 H
GESTION APPLIQUEE	2 H	LV2	2 H

Certifications EXAMEN CCF ET PONCTUEL

E1 - Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2 CCF
E2 Etude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) PONCTUEL 3 HEURES
E3 Évaluation des activités en milieu professionnel et communication CCF

Certifications partielle : Non

Tarifs : En contrat d'apprentissage et pro le coût de la formation est pris en charge à 100 % par l'OPCO de l'entreprise donc gratuit pour l'apprenant. Autres cas nous consulter.



Lieux de formation : 2

ECOLE HOTELIERE SAINT QUENTIN EN Y
PLACE FRANCOIS RABELAIS
78042 GUYANCOURT
guyancourt@cfatrajectoire.fr
Gare de Saint Quentin en Yvelines : Ligne C, N, U. Bus 475 porte d'Orléans Elancourt. Bus ligne 16 Cergy. Tram 13 (Saint Germain- St Cyr).



Moyens Techniques

- 1 CDI, 1 internat 180 places
- 26 salles de cours
- 10 salles informatique
- 2 restaurants d'application
- 12 cuisines pédagogiques
- 3 laboratoires de pâtisserie.
- 1 laboratoire de boulangerie.
- 3 salles d'hébergement.

LYCEE JB POQUELIN
72 RUE LEON DESOYER
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE
saintgermain@cfatrajectoire.fr
Gare de Saint germain en Laye : ligne RER A. Tram 13 .



Moyens Techniques

- 1 CDI, 1 SELF.
- 32 salles de cours
- 10 salles informatique
- 1 salle d'hébergement

Contacts pour une formation :
CFA TRAJECTOIRE
0782093 B 11788423778
☎ 01 30 96 12 35
www.cfatrajectoire.fr
infos@cfatrajectoire.fr



Pour postuler sur notre site internet:

