



Le réceptionniste

Le réceptionniste accueille les clients dès leur arrivée. Au téléphone ou de visu, il les informe, répond aux demandes et gère les réservations. Il effectue également des tâches administratives telles que l'enregistrement des arrivées et des départs, la gestion des clés et des factures. Polyvalent dans un petit hôtel ou spécialisé dans de grands établissements, le réceptionniste maîtrise l'anglais, si possible une autre langue, ainsi que les logiciels hôteliers.

Objectifs de la formation

La formation Mention complémentaire Accueil réception permet d'acquérir les compétences suivantes :

- Devenir un spécialiste dans la gestion du desk de réception, dans l'accueil physique, numérique et téléphonique,
- Devenir un spécialiste dans la relation commerciale,
- Suivre des indicateurs de remplissage.

Contenu de la formation

Enseignements généraux

- Français
- Communication écrite et numérique
- Langues vivantes (anglais, espagnol)

Enseignements techniques et professionnels

- 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

Modalités d'organisation

Par année de formation

- 12 ou 13 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures par semaine de cours
- 39 ou 40 semaines de formation en entreprise dont 5 semaines de congés payés



Lieux de formation

Saint-Brieuc - Ploufragan



Prérequis

Être titulaire d'un Bac Pro hôtelier ou Bac Techno ST-HR, Bac général ou STMG



Modalités & délais d'accès

Inscription via la plateforme Parcoursup. Parcours adapté possible tout au long de l'année en fonction des profils et des situations. Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement. Admission sur dossier et possibilité d'entretien. Nous consulter.



Validation

Mention Complémentaire Accueil réception, diplôme de l'Éducation nationale, de niveau 4, inscrit au RNCP*



Durée

A minima 400h, parcours en 1 an
Réduction de durée suivant profil



Type de contrat

Alternance



Frais de formation

Public apprenti : Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

Public en reconversion ou salariés en professionnalisation : Tarif horaire entre 14€ et 18€. Possibilité de prise en charge financière totale ou partielle en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...).

Nouvelle formation

Taux de réussite aux examens

Nouvelle formation

Taux de satisfaction

Nouvelle formation

Taux d'insertion dont en poursuite d'étude

Nouvelle formation

Taux de rupture

**QUALITÉS & PROFIL REQUIS**

Capacité d'organisation
Aisance relationnelle
Capacité à mémoriser
Capacité à travailler en équipe
Capacité d'adaptation
Bonne résistance physique

**ENTREPRISES CONSEILLÉES**

Hôtel de tourisme
Résidence hôtelière
Hôtellerie de plein-air
Village de vacance et de loisirs
Centre thermal
Centre para-hôtelier (résidence médicalisée, centre sportif,...)
Nous consulter

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATIONS**

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Participation à des projets pédagogiques
- Contrôles réguliers de connaissances, notamment par des examens blancs et des mises en situation pratiques
- Examens en CCF et en épreuves ponctuelles en fin de formation
- Livret d'apprentissage entre l'apprenant, l'entreprise et le CFA
- Visite en entreprise par l'enseignant tuteur
- Séance de tutorat à chaque période au CFA
- Conseils de classe et bulletins de notes avec l'avis de l'équipe pédagogique

**MOYENS TECHNIQUES**

- Plateaux techniques équipés
- Restaurant d'application
- Salles de formation
- Centre de ressources

**POURSUITES D'ÉTUDES**

Au sein de notre CMA Formation Bretagne

- BTS Management en hôtellerie restauration

D'autres poursuites d'étude sont possibles. Consultez le site de l'Onisep.

**PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES**

- Réceptionniste

**ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES****EN SITUATION DE HANDICAP**

CMA Formation Bretagne souhaite favoriser et sécuriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Contactez-nous.

**NOUS CONTACTER****CMA FORMATION DINAN-AUCALEUC**

cmaformation-dinan@cma-bretagne.fr • 02 96 76 27 37

CMA FORMATION SAINT-BRIEUC - PLOUFRAGAN

cmaformation-saintbrieuc@cma-bretagne.fr • 02 96 76 27 27

CMA FORMATION QUIMPER

cmaformation-quimper@cma-bretagne.fr • 02 98 76 46 35

CMA FORMATION FOUGÈRES

cmaformation-fougeres@cma-bretagne.fr • 02 99 05 45 55

CMA FORMATION RENNES-BRUZ

cmaformation-rennes@cma-bretagne.fr • 02 99 05 45 55

CMA FORMATION SAINT-MALO

cmaformation-saintmalo@cma-bretagne.fr • 02 99 05 45 55

CMA FORMATION VANNES

cmaformation-vannes@cma-bretagne.fr • 02 97 63 95 10

