



MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL ET RECEPTION 1 AN

Niveau 4

500 heures de formation par an. Formation gratuite en contrat d'apprentissage et pro.
Taux de réussite au CFA 100 %. Taux d'insertion 92 %. RNCP 6926. Code diplôme
01033413 T

A qui s'adresse la formation :

Toutes personnes titulaires d'un baccalauréat. Avoir de 15 à 29 en apprentissage

Alternance :

2 semaines en entreprise/ 4 jours au CFA : du lundi au jeudi

Missions principales :

Le/La réceptionniste a pour fonctions principales d'accueillir la clientèle à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement. Il/Elle contribue à la vente des services et à la fidélisation de la clientèle. Il/Elle gère le planning des réservations de chambres, traite les dossiers clients et en assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements, reçoit et informe les clients.

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.

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.

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	5 H	ACCUEIL COMMUNICATION	6 H
ENVIRONNEMENT METIER	5 H	ANGLAIS	6 H
VENTE	7 H	LV2 ESPAGNOL	4 H

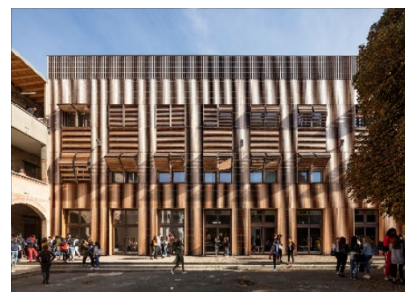
Poursuite d'études :

BTS management en hôtellerie restauration option C., BTS tourisme...

Lieu de formation :

LYCEE POQUELIN
72 Rue Léon DESOYER
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE
Tél : 01 30 87 44 00
saintgermain@cfatrajectoire.fr

Accès : Gare RER Saint Germain en Laye RER A. Ligne SNCF Grande Ceinture, gare de Saint Germain en Laye.



Pour postuler :



www.cfatrajectoire.fr
infos@cfatrajectoire.fr

