

## MC ACCUEIL-RÉCEPTION

RNCP : 37921

DIPLÔME ÉDUCATION NATIONALE - niveau 4

**TAUX DE RÉUSSITE À L'EXAMEN POUR L'ANNÉE 2023 : 100%**

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



### MÉTIERS VISÉS

Réceptionniste, Hôte-esse d'accueil, Responsable hébergement, Responsable de caisse, Conciergerie

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Être capable de :

- Accueillir et communiquer avec la clientèle d'une structure hôtelière
- Assurer la commercialisation des produits
- Facturer, encaisser les prestations
- Proposer des activités connexes
- Assurer le suivi administratif du client, de sa réservation à son départ
- Échanger en langues étrangères avec les clients



### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant assurer la relation avec la clientèle dans une structure hôtelière et prendre 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.



### PRÉ-REQUIS ET NIVEAU D'ENTRÉE

Être âgé de 16 ans ou plus.  
Être titulaire d'un baccalauréat  
Ou justifier de 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de l'accueil et de la réception.



### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Avoir satisfait aux prérequis.  
Avoir rendu le dossier d'inscription complet.  
Période d'inscription de Janvier à Décembre.  
Entretien individuel et bilan.



### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins.  
Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES / OPÉRATIONNELS

- Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client
- Informer, renseigner le client
- Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
- Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement
- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise
- Assurer le suivi de la relation commerciale
- Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement
- Appliquer les procédures administratives

## CONTENU

### DOMAINE PROFESSIONNEL

- Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2
- Étude d'une ou des situation(s) professionnelle(s)
- Communication et commercialisation
- Technologie de l'information et de la communication

### MODALITÉS DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps.

Livret d'apprentissage et visites en entreprise.

**Évaluation des acquis** : contrôle en cours de formation et examen en fin de parcours.

Délivrance d'un certificat de formation et d'une attestation de compétences professionnelles.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le partenariat pédagogique entre l'entreprise et le CFA appelé également pédagogie de l'alternance permet à l'apprenant de développer son portefeuille de compétences à travers des situations de travail.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif

Supports pédagogiques remis à l'apprenant

Équipement professionnel individuel, nous consulter

### TARIF

#### Prise en charge totale des coûts de formation dans le cadre d'un contrat d'alternance.

Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue. Le tarif vous sera communiqué par devis, après un RDV personnalisé.

### DURÉE / RYTHME ALTERNANCE

Formation sur 1 an.

À partir de 400 heures/an.

12 semaines au CFA.

### SUITES DU PARCOURS

BTS Management en hôtellerie-restauration -option C.

BP Gouvernante.

### MOYENS HUMAINS

Équipe pédagogique pluridisciplinaire, expérimentée.

Contact : Pôle CHRTE

[candidature@cfablagnac.org](mailto:candidature@cfablagnac.org)

05 62 74 73 72

#### CONTACT

21 avenue Georges Brassens

31700 BLAGNAC

Tel. : 05 62 74 73 72

[accueil@cfablagnac.org](mailto:accueil@cfablagnac.org)

[www.cfablagnac.org](http://www.cfablagnac.org)

