

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION

Code RNCP : 37921

NIVEAU 4

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

OBJECTIFS PROFESSIONNELS		
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 Métiers visés : Réceptionniste, Hôte-esse d'accueil, Responsable hébergement, Responsable de caisse, Conciergerie.		
PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	
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.	Formation en présentiel	
PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS	
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. Avoir un bon niveau de langues.	Référent administratif : viedelapprenant@cfablagnac.org Référent handicap et accompagnement socio professionnel : accompagnement@cfablagnac.org Référent pédagogique : pedagogie@cfablagnac.org Référent suivi entreprise : pedagogie@cfablagnac.org Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation	
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	
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. accompagnement@cfablagnac.org	Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.	
MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES	
Avoir satisfait aux prérequis. Avoir rendu le dossier d'inscription complet. Période d'inscription de Janvier à Décembre.	Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif, deux studios d'enregistrement vidéo. Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques. Équipement professionnel individuel, nous consulter	
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU	
Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié Mettre en œuvre la négociation Vendre le produit chambre et les services de l'établissement Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise Mettre en oeuvre et appliquer des procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle) Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement Établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client Informé, renseigner le client Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations Mettre en oeuvre des procédures d'information	Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant	
	Intitulé	Volume horaire
		Hebdomadaire Semaine
	Travaux pratiques-Technologie	19 217
	Gestion	2 23
	Communication	2 23
	TIC	2 23
	Langue vivante A	5 57
	Langue vivante B	4 46
	EPFE	1 11
	Total	35 400

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps. Livret d'apprentissage et visites en entreprise. Évaluation des acquis : Examen en fin de parcours. Délivrance d'un certificat de réalisation de formation et d'une attestation de compétences professionnelles. En cas de validation partielle du diplôme, possibilité de valider les blocs de compétences non acquis durant 5 années maximum.	CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION, niveau 4

POURSUITE DE FORMATION
CQP Réceptionniste TP Réceptionniste Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air TP animateur Loisir Tourisme TP Chargé d'accueil touristique et de loisirs

DURÉE	EFFECTIFS
Formation sur 1 an À partir de 400 heures/an. 12 semaines/an à la CFA. 1 semaine/ mois à la CFA, en général	Effectif par groupe : minimum 12, maximum 16

DATES	HORAIRES
Selon le calendrier prévisionnel mis à disposition par les conseillères de formation.	Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière

LIEU	TARIFS
Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac	Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis.