

CERTIFICAT DE SPECIALISATION ACCUEIL RÉCEPTION

Formation
éligible au
CPF



Objectifs

Accueil physique et téléphonique de la clientèle à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement Contribue à la vente des services de l'hôtel et à la fidélisation de la clientèle Gère le planning des réservations de chambres et assure le suivi, facture les prestations et encaisse les paiements Reçoit et informe les clients sur les sites et les événements touristiques et sur toutes les questions relatives à leur séjour Pratique au moins 2 langues étrangères.

Contenus

Accueil et communication : Présentation et comportement professionnels Typologie de la clientèle Communication orale / Expression écrite Langues étrangères Fonction commerciale : Techniques de vente Économie touristique Outils de communication et principes d'utilisation Fonction administrative : Informations et documentations internes Enregistrements et procédures de gestion Indicateurs de résultats / activité hôtelière Outils bureautiques

Pré-requis

Avoir un diplôme de niveau Bac Avoir une bonne condition physique et résistant à la station debout prolongée Accepter de travailler en horaires décalés Avoir une bonne présentation et le sens de l'écoute Apprécier le travail en équipe.

Public concerné

Validation

Diplôme Éducation Nationale niveau 4 Accessible en VAE.

code RNCP ou RS

RNCP 37921

Certificateur et date de la certification

Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse - 28-07-2023.

Débouchés et poursuites d'études

Les études peuvent se prolonger vers un BTS Management en Hôtellerie Restauration.

Le titulaire de la MC Accueil-Réception peut exercer dans: Hôtels de tourisme indépendants et de chaîne ; Résidences hôtelières et de tourisme ; Villages de vacances et centres de loisirs ; Centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement ; Centres d'hébergement para hôteliers : résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs.

Hôtellerie - Restauration - Tourisme