

# Formation

## Mention complémentaire Accueil réception

**Tourisme, Café, Hôtellerie,  
Restauration**

### Objectifs

Les objectifs sont de former le candidat pour qu'il devienne un professionnel d'accueil-réception en hôtellerie avec des connaissances spécifiques afin de lui permettre :

- D'assurer la relation client selon les normes en vigueur
- De prendre en charge les activités afférentes au séjour
- De promouvoir et vendre les prestations de l'établissement
- D'utiliser les outils de communication et informatique

### Compétences visées

A l'issue de la formation, le réceptionniste sera capable :

- D'établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- D'émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
- D'appliquer les procédures commerciales de l'entreprise
- D'assurer le suivi de la relation commerciale
- D'appliquer les procédures administratives

### Admission

Formation gratuite et rémunérée pour l'alternant et accessible sous différents statuts : contrats d'apprentissage, de professionnalisation, ou autres dispositifs de la formation professionnelle et continue sous réserve de répondre aux critères d'admissibilité liés à la certification préparée.

#### Prérequis :

**Bac Professionnel Commercialisation et service en restauration**

**Bac Technologique des secteurs tertiaires**

**Bac Général.**

#### Niveau d'entrée

Bac ou équivalent

Par dérogation, des entrées en formation sont possibles pour un candidat ne répondant pas à l'exigence du niveau d'entrée.

#### Type de formation

Diplômant

#### Durée

1 an

#### Niveau de sortie

Bac ou équivalent

#### Accessibilité

Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par des réseaux de transports urbains. Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée.

#### Type de contrat

Toutes nos formations sont accessibles sous contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation, pro A. Pour tout autre profil consultez-nous.

#### Diplôme obtenu

Nom du diplôme : Mention Complémentaire Accueil-Réception  
Code diplôme : 01033413

#### Coût de la formation

Contrat par apprentissage ou contrat de professionnalisation.

Prise en charge par OPCO et/ou entreprises.

Tarif : €.

Nous consulter pour les possibilités de prises en charge.

#### Lieux de formation

**Centre Pierre Cointreau**

132 av de Lattre de Tassigny - CS 51030 49015 Angers cedex 01

Labellisé



RSE Positive  
labellucie.com

**Qualiopi**  
processus certifié

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Certification qualité délivrée pour les catégories suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
FORMATION PAR APPRENTISSAGE  
VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE  
BILANS DE COMPÉTENCES

La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet [www.cciformalion49.fr](http://www.cciformalion49.fr) (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)



CCI Formation Angers - Cholet - Saumur

contact@cciformalion49.fr

[www.cciformalion49.fr](http://www.cciformalion49.fr)

02 41 20 49 00

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



## La formation

### 1 Programme

#### Enseignement Professionnel

- Français,
- Anglais
- LV2 (espagnol ou allemand)

#### Assurer l'accueil client et sa prise en charge tout au long du séjour :

- Mettre en œuvre des procédures d'accueil différenciées et de négociation
- Assurer le suivi de la relation commerciale
- Appliquer les procédures de gestion selon la réglementation définie
- Maîtriser les canaux et outils de communication

#### Promouvoir son établissement

- Appliquer et respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- Vendre le produit chambre et les prestations annexes
- Assurer le suivi client et maîtriser les techniques de vente
- Appliquer les procédures commerciales de son établissement
- Analyser et évaluer la démarche qualité et de fidélisation de clientèle

#### Connaître et promouvoir l'environnement professionnel

- Appréhender l'environnement touristique environnant
- Collaborer avec les partenaires touristiques et événementiels
- Identifier les tendances hôtelières pour adapter son produit

## Et après ?

### 4 Poursuite de formation

### 2 Méthodes

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance des apprentissages, entre le centre de formation, et l'entreprise formatrice. Pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. L'équipe pédagogique -constituée pour partie de professionnels reconnus dans leur métier - propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes.

Pour découvrir nos équipements, retrouver ces informations sur notre page Filière et / ou Campus.

### 2 Évaluations

#### Modalités d'évaluations intermédiaires et finales

Tout au long du parcours de formation, des évaluations formatives, organisées en centre de formation et en entreprise, permettent de mesurer la progression de chaque apprenant. Des bilans organisés chaque semestre, sont l'occasion de réaliser des synthèses à des étapes clés du parcours.

Les épreuves de validation du diplôme se déroulent en cours et en fin de formation, conformément au règlement d'examen en CCF de ce diplôme. Si le candidat obtient la moyenne générale à l'issue des différentes situations d'évaluation, il valide son diplôme.

#### Validation des blocs de compétences

En cas d'échec à la certification globale, le candidat peut obtenir la validation partielle de certains blocs de compétences, acquis pour une durée de 5 années.

### 5 Métiers & entreprises

#### Les métiers :

- Réceptionniste
- Conseiller en séjour
- Gestionnaire front et back office

#### Les entreprises :

- Structures hôtelières : hôtel, hôtel/restaurant, centres de vacances, entreprises de loisirs
- Toutes les structures liées à l'accueil et l'hébergement : résidences de tourisme, centres de convalescence...

## Partenaires



La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet [www.cciformation49.fr](http://www.cciformation49.fr) (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)



CCIFormation Angers - Cholet - Saumur

✉ [contact@cciformation49.fr](mailto:contact@cciformation49.fr)

🌐 [www.cciformation49.fr](http://www.cciformation49.fr)

☎ 02 41 20 49 00

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

