

MC

**ACCUEIL RÉCEPTION**

CODE DIPLÔME 01033413 - CODE RNCP 6926

NIVEAU 4

OBJECTIFS DE LA FORMATION



Le/la titulaire pourra accueillir, renseigner, effectuer des réservations, enregistrer des arrivées et des départs. Il/elle sera capable d'assurer du bon déroulement d'un séjour, d'être à l'écoute du client et de coordonner l'ensemble des services à tout moment. Cette formation permet d'assurer la relation avec la clientèle et de prendre en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de sa réservation, au suivi du départ afin de satisfaire au mieux ses attentes.

CONDITIONS D'ACCÈS



- Apprenti(e) de + de 16 ans.
- Salarié(e).
- Individuel(le).
- Demandeur(euse) d'emploi.
- Autre.



MODALITÉS D'ENTRÉE DANS L'ACTION DE FORMATION

- Contrat d'apprentissage jusqu'à 29 ans révolus.
- Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Contrat de professionnalisation.
- CPF.
- Autres dispositifs : Nous consulter.



MODALITÉS D'INSCRIPTION

Apprentissage : Dans la limite des places disponibles, tout candidat ayant signé un contrat en alternance sera intégré immédiatement dans un programme de formation.

Autre : Entretien avec un conseiller de formation pour l'élaboration du parcours de formation. Réponse dans les trente jours qui suivent.

Rentrée des premières années fin septembre.

15

EFFECTIF



PRÉREQUIS

Bac technologique, professionnel ou général.

Une bonne maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue vivante est un avantage majeur.

DURÉE



- En 1 an : 400 heures.
- Autres situations : nous consulter.



ALTERNANCE

1 semaine en organisme de formation / 2 semaines en entreprise.

FINANCEMENT DE LA FORMATION



Gratuit pour les apprentis.

Prix indicatif : 9000 €/an, prise en charge par l'OPCO de référence.

Autres : nous consulter.

ACCESSIBILITÉ PERSONNE HANDICAPÉE



Pour toute question relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter la référente handicap de la Cité des Formations : delphine.lucas@citeformations.com

PROGRAMME DE FORMATION

400h/an

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

278

Introductions aux modules

9

Pratique professionnelle

90

Géographie touristique

36

Communication professionnelle

27

Gestion et législation

18

Informatique

18

Module volant

18

Suivi collectif

9

Examens Blancs/Remédiation

35

Etude de cas/Evaluation

18

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

90

Anglais

54

	Espagnol	36
<b>ENSEIGNEMENTS A DISTANCE</b>		32
	Expérimentation en entreprise	32
<b>COMPÉTENCES À ACQUÉRIR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations.</li> <li>• Mettre en œuvre des procédures d'accueil différenciées.</li> <li>• Mettre en œuvre des procédures de négociation.</li> <li>• Mettre en œuvre des procédures d'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendre le produit chambre et les produits annexes.</li> <li>• Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur.</li> <li>• Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail.</li> <li>• Optimiser son action.</li> </ul>	
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours ; exposés magistraux, jeux de rôle.</li> <li>• Mise en situation &amp; Travaux pratiques en ateliers.</li> <li>• Groupes complets et demi-groupes.</li> <li>• Présentiel et activités en entreprise.</li> <li>• Accompagnement personnalisé du parcours.</li> </ul>	
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATIONS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une évaluation par module de formation.</li> <li>• Devoirs surveillés, examens blancs, oraux.</li> </ul>	
<b>MODALITÉS DE CERTIFICATION</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Épreuves certificatives ponctuelles en mai et juin, organisées par de l'Education Nationale.</li> </ul>	
<b>POURSUITE D'ÉTUDE</b>		BTS Hôtellerie-Restauration ou Programme Européen (majeur et diplômé de moins d'un an).
<b>DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS</b>		Réceptionniste en France ou en Europe Petites ou grandes entreprises hôtelières
	Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)	100 %
	Taux d'obtention moyen sur les 3 dernières années	99 %
	Taux d'interruption en cours de formation (2020)	0 %
	Taux de poursuite d'étude	54 %
	Taux d'insertion professionnelle	81,82 %
<b>VALEURS AJOUTÉES DE L'ÉTABLISSEMENT</b>		
Individualisation du parcours : formations modularisées, positionnement, accompagnement individualisé, sécurisation des parcours, médiation, aide à la recherche d'entreprise.		
Expertise de l'apprentissage, connaissance du milieu professionnel, relations étroites avec les maîtres d'apprentissage.		
Expertise de l'accompagnement des publics fragilisés.		
Centre de formation à dimension européenne, possibilité de stages à l'étranger.		
Plateaux techniques modernes, actualisés.		
Forte utilisation du numérique.		
Taux de satisfaction des stagiaires		-
Taux de retour global enquête de satisfaction		72 %
<b>CONTACTS</b>		Téléphone : 02.47.88.51.00. Mail : <a href="mailto:contact@citeformations.com">contact@citeformations.com</a> Site : <a href="https://www.cite-formations-tours.fr">https://www.cite-formations-tours.fr</a>

Maj. : 16/06/2021