


















MC	ACCUEIL ET RÉCEPTION		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		MODALITÉS D'ENTRÉE DANS L'ACTION DE FORMATION	
<ul style="list-style-type: none"> Apprenti de + de 16 ans Salarié(e). Individuel(le). Demandeur(euse) d'emploi. CPF. Autre. 		Contrat d'apprentissage jusqu'à 30 ans. Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap. Contrat de professionnalisation. 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.	
	EFFECTIF		15	
	PRÉREQUIS		Bac technologique, professionnel ou général. Une bonne maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue vivante est un avantage majeur.	
	DURÉE		ALTERNANCE	
<ul style="list-style-type: none"> En 1 an : 400 heures. Réduction de la durée de formation possible selon public éligible. Autres situations : nous consulter. 		1 semaine en organisme de formation / 2 semaines en entreprise.		
	FINANCEMENT DE LA FORMATION			
Gratuit pour les apprentis. 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		245		
Introductions aux modules		9		
Pratique professionnelle		90		
Géographie touristique		36		
Communication professionnelle		27		
Gestion et législation		18		
Informatique		27		
Modules de remédiation		29		
Evaluation de fins de module		9		
ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX		99		
Anglais		54		
Espagnol		36		
Suivi collectif		9		
ENSEIGNEMENTS À DISTANCE		56		

	Découverte à distance	28
	Expérimentation en entreprise	28
COMPÉTENCES À ACQUÉRIR		
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations. Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié. Mettre en œuvre des procédures de négociation. Mettre en œuvre des procédures d'information. 	Vendre le produit chambre et les produits annexes. Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur. Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail. Optimiser son action.
	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	
	<ul style="list-style-type: none"> Cours ; exposés magistraux, jeux de rôle. Mise en situation & Travaux pratiques en ateliers. Groupes complets et demi-groupes. Présentiel et modules de e-learning. Accompagnement personnalisé du parcours. 	
	MODALITÉS D'ÉVALUATIONS	
	<ul style="list-style-type: none"> Une évaluation par module de formation. Devoirs surveillés, examens blancs, oraux. 	
	MODALITÉS DE CERTIFICATION	
	<ul style="list-style-type: none"> Épreuves certificatives ponctuelles en mai et juin, organisées par de l'Education Nationale. 	
	POURSUITE D'ÉTUDE	
DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS		BTS Hôtellerie-Restauration ou Programme Européen Réceptionniste en France ou en Europe Petites ou grandes entreprises hôtelières
	Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)	100 %
	Taux d'obtention moyen sur les 4 dernières années	99 %
	Taux d'interruption en cours de formation (2020)	0 %
	Taux de poursuite d'étude	42,9 %
	Taux d'insertion professionnelle	-
VALEURS AJOUTÉES DE L'ÉTABLISSEMENT		
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 enquête de satisfaction		-
Contacts	Téléphone	02.47.88.51.00.
	Mail	contact@citeformations.com
	Site	https://www.cite-formations-tours.fr
Maj. : 18/01/2021		