



Le réceptionniste

Le réceptionniste accueille les clients dès leur arrivée. Au téléphone ou de visu, il les informe, répond aux demandes et gère les réservations. Il effectue également des tâches administratives telles que l'enregistrement des arrivées et des départs, la gestion des clés et des factures. Polyvalent dans un petit hôtel ou spécialisé dans de grands établissements, le réceptionniste maîtrise l'anglais, si possible une autre langue, ainsi que les logiciels hôteliers.

Objectifs de la formation

La formation **Mention complémentaire Accueil réception** permet d'acquérir les compétences suivantes :

- Devenir un spécialiste dans la gestion du desk de réception, dans l'accueil physique, numérique et téléphonique,
- Devenir un spécialiste dans la relation commerciale,
- Suivre des indicateurs de remplissage.

Contenu de la formation

Enseignements généraux

- Français
- Communication écrite et numérique
- Langues vivantes (anglais, espagnol)

Enseignements techniques et professionnels

- Accueil et réception technologie appliquées
- Logiciel hôtelier
- Technique de vente et accueil
- Connaissances professionnelles en hôtellerie
- Accueil et réception pratique professionnelle
- Gestion commerciale
- Gestion des plannings
- Gestion de l'accueil client
- Gestion des réservations

Modalités d'organisation

Par année de formation

- 12 ou 13 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures par semaine de cours
- 40 ou 39 semaines de formation en entreprise dont 5 semaines de congés payés



Campus

Ploufragan



Prérequis

Être titulaire d'un Bac Pro hôtelier ou Bac Techno ST-HR, Bac général ou STMG



Modalités & délais d'accès

- Inscription via la plateforme Parcoursup.
- Parcours adapté possible tout au long de l'année en fonction des profils et des situations.
- Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement.
- Admission sur dossier et possibilité d'entretien.
- Nous consulter.



Durée

A minima 400h, parcours en 1 an
Réduction de durée suivant profil



Validation

Mention Complémentaire Accueil réception, diplôme de l'Éducation nationale, de niveau 4, inscrit au RNCP*



Type de contrat

Alternance



Frais formation

Public apprenti : Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

Public en reconversion ou salariés en professionnalisation : Tarif horaire entre 14€ et 18€. Possibilité de prise en charge financière totale ou partielle en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...).

Nouvelle formation
Taux de réussite aux examens

Nouvelle formation
Taux de satisfaction

Nouvelle formation
Taux d'insertion dont en poursuite d'étude

Nouvelle formation
Taux de rupture

Qualités & profils requis

- Capacité d'organisation
- Aisance relationnelle
- Capacité à mémoriser
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité d'adaptation
- Bonne résistance physique

Entreprises conseillées

- Hôtel de tourisme
- Résidence hôtelière
- Hôtellerie de plein-air
- Village de vacance et de loisirs
- Centre thermal
- Centre para-hôtelier (résidence médicalisée, centre sportif,...)
- Nous consulter

Accessibilité aux personnes handicapées

Le CFA Régional souhaite favoriser et sécuriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Contactez-nous.

Modalités pédagogiques & évaluations

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Participation à des projets pédagogiques
- Contrôles réguliers de connaissances, notamment par des examens blancs et des mises en situation pratiques
- Examens en CCF et en épreuves ponctuelles en fin de formation
- Livret d'apprentissage entre l'apprenant, l'entreprise et le campus
- Visite en entreprise par l'enseignant tuteur
- Séance de tutorat à chaque période au campus
- Conseils de classe et bulletins de notes avec l'avis de l'équipe pédagogique
- Epreuves ponctuelles en fin de formation

Moyens techniques

- Plateaux techniques équipés
- Restaurant d'application
- Salles de formation
- Centre de ressources

Poursuites d'études

Au sein de notre CFA

- BTS Management en hôtellerie et restauration

D'autres poursuites d'étude sont possibles. Consultez le site de [l'Onisep](https://www.onisep.fr)

Perspectives professionnelles

- Réceptionniste

Contactez les campus

Campus de Dinan-Aucaleuc

La Croix Fresche Blanc - 22100 AUCALEUC
02 96 76 27 37
conseilformation.dinan@cma-bretagne.fr

Campus de Ploufragan

18 rue du Tertre de la Motte - 22440 PLOUFRAGAN
02 96 76 27 27
conseilrecrutement.ploufragan@cma-bretagne.fr

Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER
02 98 76 46 35
campusquimper@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Bruz

6 rue des Frères Montgolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Fougères

37 boulevard de Groslay - 35300 FOUGÈRES
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Saint-Malo

68 avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Campus de Vannes

10 Boulevard des Îles - 56000 VANNES
02 97 63 95 10
conseilformation.vannes@cma-bretagne.fr

