

MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL/RECEPTION



Formation en contrat de professionnalisation

Vous aimez les langues, les rencontres et vous souhaitez vous former rapidement aux métiers du tourisme ? La mention complémentaire accueil/réception est faite pour vous !

Objectifs de la formation

La Mention Complémentaire Accueil Réception, accessible après avoir obtenue le bac ou équivalent, est un diplôme de niveau IV qui se prépare en 1 an en complément d'un autre diplôme (CAP, BEP...). Elle vise à former des employés de réception et hôtes(ses) d'accueil. Parmi leurs missions en hôtellerie-restauration : prendre en charge toutes les activités relatives à la réservation, à l'arrivée, au séjour et au départ du client afin de satisfaire au mieux ses attentes.

Durée de la formation

12 mois

Rythme de la formation

1 semaine de cours, 1 à 2 semaines en entreprise

Pré requis : Bac

PROGRAMME

La présentation et le comportement professionnel

L'attitude corporelle, l'esthétique

La typologie de la clientèle

Les facteurs sociologiques, individuels

Les facteurs de segmentation de la clientèle hôtelière

La communication orale en Français, Anglais et 2nde Langue (Espagnol, allemand, italien)

Les principes et les techniques de communication, les techniques d'accueil différencié, les techniques de résolution de litiges

La communication écrite

Les techniques de rédaction de messages, les supports de communication

Les outils de communication

Le téléphone, les outils informatiques, les logiciels professionnels

Les techniques de ventes

Prise de contact, écoute active, recherche des besoins,

Les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers

La réglementation, les procédures internes, enregistrement, classement, facturation

La qualité dans l'entreprise hôtelière

Les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière

Le tableau de bord, les statistiques commerciales, la situation des comptes clients...

EPREUVES

Epreuves	Durée	Coef.
Pratique professionnelle Accueil/réception en français et en anglais	1H	8
Epreuve technologique Communication en langue vivante 2	3H 20min	4 2

Débouchés :

L'évolution vers un poste de chef de brigade, puis de second de réception et de chef de réception constitue le cursus logique au fil des années d'exercice. Une évolution spécialisée dans la conciergerie d'hôtels de standing est également possible, de même qu'une orientation vers des postes de type attaché commercial interne ou responsable séminaires et banquets.

Poursuite d'études :

Si vous souhaitez poursuivre vos études, vous pouvez intégrer le BTS animation et gestion touristiques locales.

Tarif : Formation gratuite et rémunérée, prise en charge par l'OPCA de l'entreprise