

Mention Complémentaire Accueil Réception

MC AR

CPF

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

PROFESSIONNALISATION



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le titulaire de la mention complémentaire accueil réception pourra assurer l'accueil des clients à l'hôtel, ou dans une autre structure d'hébergement, tout au long de leur séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci, planifier les réservations et les rotations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés, organiser les relations avec les autres services.

Objectif(s) pédagogique(s)

Au cours de la formation, l'alternant développera les compétences nécessaires pour garantir les prestations depuis la réservation jusqu'au départ du client dans un établissement hôtelier. Il apprendra à accueillir et renseigner les clients français et étrangers, à vendre des prestations, à utiliser les systèmes d'information hôteliers et les outils de communication.

Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Public titulaire d'un baccalauréat souhaitant se former au métier de réceptionniste.

Durée

1 Année(s) dont 400 Heure(s) en centre 1420 Heure(s) en entreprise

Tarif(s)

Alternance : formation gratuite et rémunérée

Adresse

Brest - IFAC Campus des Métiers

465 rue de Kerlaurent,
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>

Programme

Accueil et commercialisation

Accueillir le client au téléphone

Accueillir le client au desk

Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations

Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour

Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

Administration et gestion du poste de travail

Effectuer les opérations courantes de réservations

Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)

Procéder aux encaissements

Gérer les fonds de caisse et passages de caisse

Communication interne et externe

Communiquer et attribuer les informations reçues à la réception aux services concernés

Éditer et transmettre les différents rapports

Transmettre des consignes entre services et brigades

Passer commande à des fournisseurs extérieurs

Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

Sécurité

Exécuter les consignes en cas d'incendie

Réagir en cas d'accident de personne

Réagir en cas d'alerte

Les plus

- Séjours pédagogiques.
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS+.
- Suivi et soutien individualisé.

Les conditions d'admission

Prérequis

Etre titulaire d'un baccalauréat. Etre capable de communiquer en langue étrangère et particulièrement en anglais. Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral. Disposer d'une bonne culture générale et professionnelle, de qualités relationnelles et d'une excellente présentation.

→ Niveau d'entrée : BAC ↔ Niveau de sortie : BAC

Modalités d'entrée

En contrat d'apprentissage : Jusqu'à 30 ans.
Durée de la formation : 1 an.
Autres situations : nous consulter.

Modalités de recrutement

Participation à la réunion collective "mercredis de l'apprentissage" / Positionnement / Signature du contrat d'apprentissage. Délais d'accès à la formation : entrées et sorties permanentes.

Le parcours de formation

Type de parcours

Présentiel

Modalités d'évaluation

En contrat d'apprentissage : contrôle en cours de formation (CCF). En contrat de professionnalisation : examen ponctuel. Validation partielle possible de certaines épreuves, capitalisable sur 5 ans.

Modalités pédagogiques

Etude de cas, mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la pratique de la réception d'hôtel, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers.

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 01/03/2021

Intitulé : MC accueil-réception

Code CPF : 240314

Code RNCP : 6926

Contacts



SERVICE développement et promotion

ifac@ifac-brest.fr

IFAC Campus des Métiers - N° SIRET 13002293200086 - N° d'activité 53290897729
465 rue de Kerlaurent, BP 30037, Guipavas - 29801 Brest cedex 9
Tél. : 02 29 00 60 60 - ifac@ifac-brest.fr - <http://www.ifac-brest.fr/>

