



Le réceptionniste

Le réceptionniste accueille les clients de l'hôtel dès leur arrivée. Au téléphone ou de visu, il les informe sur les équipements et le prix des chambres, les conditions de séjour, les horaires du restaurant, etc. Au besoin, il les renseigne aussi sur les sites à visiter. Surtout, il enregistre les réservations, tient à jour le fichier des arrivées et des départs des clients, établit les factures quand ils partent. Polyvalent dans un petit hôtel, il est plus spécialisé dans les grands établissements (standard, réservations, encaissement). Dans tous les cas, il maîtrise l'anglais et si possible une autre langue, ainsi que les logiciels hôteliers.

Objectifs de la formation

L'objectif est de former des réceptionnistes qualifiés dans les domaines de l'accueil et de l'hôtellerie pouvant évoluer, à terme, vers des postes à responsabilité. Il devient un spécialiste dans la gestion du desk de réception, dans l'accueil physique, numérique et téléphonique mais également dans la relation commerciale et le suivi des indicateurs de remplissage. Un diplôme très recherché par les employeurs, en France et dans le monde.

Contenu de la formation

Enseignements généraux :

- Communication et expression française
- Communication écrite et numérique
- Langue vivante étrangère 1 : Anglais
- Langue vivante étrangère 2 : Espagnol

Enseignements d'hôtellerie et d'hébergement

- 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 de cours par semaine
- 5 semaines de congés payés par an (prises durant les semaines en entreprise)



Campus

Ploufragan



Prérequis

Minimum 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

Parcours en 1 an



Validation

Diplôme inscrit au RNCP* :
Mention complémentaire Accueil réception - Niveau 4



Type de contrat

Alternance



Frais formation

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

Publics en reconversion : Formation prise en charge financière possible en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...)

Frais annexes : repas, nuitées

Qualités & profils requis

- Organisation dans le travail
- Bonne mémorisation
- Aptitude au travail en équipe
- Résistance physique
- Bonne présentation
- Créativité, curiosité, passion, adaptabilité

Entreprises conseillées

- Hôtels de tourisme
- Résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein-air
- Villages de vacances et de loisirs
- Centres thermaux
- Centres para-hôtelières (résidences médicalisées, centres sportifs....)

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 / évaluation

- Examen : Épreuves ponctuelles en fin de formation
- Positionnement et restitution au maître d'apprentissage
- Rencontres maître d'apprentissage - professeurs - représentants légaux
- Livret d'apprentissage
- Visite en entreprise
- Séances de tutorat (accompagnement individualisé)
- Conseils de classe et bulletins de notes semestriels

Moyens techniques

La formation se déroule en :

- Salles de cours équipées en moyens numériques
- Centre de Ressources multimédias
- Mise en situation professionnelle

Poursuites d'études

Ce diplôme permet une intégration dans la vie active. Il est également possible de poursuivre vers un BTS MHR en hôtellerie restauration option «hôtellerie» puis une licence professionnelle en hôtellerie restauration.

Perspectives professionnelles

L'emploi visé à l'issue de la formation est celui de réceptionniste.

Contactez les CFA :

Campus de Dinan-Aucaleuc

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

Campus de Ploufragan

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

Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER
02 98 76 46 35
campusquimper@cma-bretagne.fr
www.campusdesmetiers29.bzh

Faculté des Métiers - Campus de Bruz

6 rue des Frères Mongolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr
www.fac-metiers.fr

Faculté des Métiers - Campus de Fougères

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

Campus de Vannes

Boulevard des Îles - 56000 VANNES
02 97 63 95 10
conseilformation.vannes@cma-bretagne.fr
www.cma56.bzh

