

MC Accueil-Réception

(Une année de formation)

sous statut Apprentissage

Niveau de sortie : Niveau 4 Code formation : 10333413



Le titulaire de la mention complémentaire **Accueil et Réception** accueille la clientèle à la réception d'un hôtel ou autre structure d'hébergement. Il contribue à la vente des services, à la fidélisation des clients, gère les réservations, traite et assure les dossiers clients, facture les prestations et encaisse les paiements.

- **CONDITIONS D'ADMISSION**

Formation post-baccalauréat en 1 an (tous baccalauréats)

- **CONTENU DE LA FORMATION**

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.

➤ **Matières Enseignées**

- ✓ Travaux pratiques en Accueil et Réception
- ✓ Technologies professionnelles
- ✓ Relations humaines
- ✓ Réception
- ✓ Tourisme
- ✓ Anglais
- ✓ L.V. 2 : Espagnol ou Allemand
- ✓ Informatique

Les apprenants sont évalués tout au long de leur formation. Centre d'examen, l'UFA accompagne tous les candidats dans la préparation des épreuves certificatives.

Épreuves d'examen : C.C.F. (Contrôle en Cours de Formation) - activités en milieu professionnel et communication - étude d'une situation professionnelle (épreuve ponctuelle écrite 3 heures)

Modalités pédagogiques : Étude de cas, mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la

pratique, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers.

- **APTITUDES REQUISES**

- ✓ Aimer le contact et les relations humaines
- ✓ Avoir une bonne présentation
- ✓ Aimer travailler en équipe
- ✓ Avoir le sens de l'écoute
- ✓ Savoir s'adapter à une situation
- ✓ Bonne maîtrise de soi

- **FORMATION**

- **Type entreprise accueil :**

- ✓ Chaînes hôtelières
- ✓ Hôtellerie « Haut de gamme »
- ✓ Résidences hôtelières et résidences de tourisme
- ✓ Divers : hôtellerie de plein air, village vacances, etc...

- **Mission(s) en entreprise :**

- Les périodes en entreprise permettront à l'apprenti de :**

- ✓ Prendre en charge les réservations clients
- ✓ Accueillir la clientèle à son arrivée
- ✓ Informer et renseigner le client
- ✓ Effectuer la facturation et les encaissements
- ✓ Avoir une attitude commerciale
- ✓ Maîtriser l'accueil téléphonique et utiliser les outils informatiques et multimédias
- ✓ Pouvoir communiquer en anglais et dans une autre langue étrangère

- **DURÉE DE LA FORMATION**

En entreprise :	25 semaines
Au centre :	15 semaines
Rythme alternance :	par semaines complètes

- **DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS**

Le titulaire de la MC Accueil et Réception peut prétendre à des postes

- ✓ Réceptionniste, chef réceptionniste
- ✓ Adjoint(e) de direction, attaché(e) commercial(e)
- ✓ Responsable d'hébergement, chargé(e) d'accueil