

*Mention Complémentaire*  
*Accueil et Réception*

*En alternance*

*Au lycée Hyacinthe Friant*

*2019-2020*



# Services concernés

• *Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement. Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services :*



- *Réservation,*
- *Réception,*
- *Caisse,*
- *Information.*

# Objectifs de la formation

- *Gérer les réservations clientèle, les plannings*
- *Accueillir*
- *Installer la relation avec la clientèle de l'arrivée au départ*
- *Réaliser des opérations de caisse et de facturation.*



# Qualités requises

- Mots clés :

- *Bonne culture générale,*
- *Maîtrise des langues,*
- *Connaissance de l'outil informatique,*



- *Interlocuteur privilégié de la clientèle,*
- *Bonne présentation,*
- *Bonne résistance physique,*
- *Physionomiste, discret et poli,*



# Durée de formation

- 16 semaines de cours au lycée
- 36 semaines en entreprise dont 5 de congés payés

## Tenue professionnelle

- Costume pour les hommes
- Tailleur jupe- Tailleur pantalon pour les femmes



<i>Matière</i>	<i>Nombres d'heures</i>
<i>Restaurant</i>	<i>4h</i>
<i>Hébergement</i> <i>Environnement hôtelier et touristique</i> <i>Techniques d'accueil</i> <i>Technologie</i> <i>Technologie appliquée</i>	<i>11h</i>
<i>Préparation de dossier</i>	<i>1h</i>
<i>Communication orale et relations humaines</i>	<i>3h</i>
<i>Anglais</i>	<i>6h</i>
<i>L'V2 allemand ou espagnol</i>	<i>4h</i>
<i>Gestion et économie</i>	<i>2h</i>
<i>Mercatique (techniques de vente)</i>	<i>1h</i>
<i>Communication écrite</i> <i>Français</i> <i>Informatique professionnelle</i>	<i>2h</i> <i>1h</i>

# Poursuite d'études

- *L'insertion professionnelle est le but visé de cette formation*



## Régime des études

- *Les apprentis ne sont pas prioritaires pour accéder à l'internat du lycée Friant. La qualité de demi-pension est possible.*
- *Une cité étudiante existe au sein de la ville de Poligny, et des logements locatifs sont nombreux*

# Emploi

Hôtels de  
tourisme  
indépendants  
et de chaîne



Résidences  
hôtelières et  
de tourisme

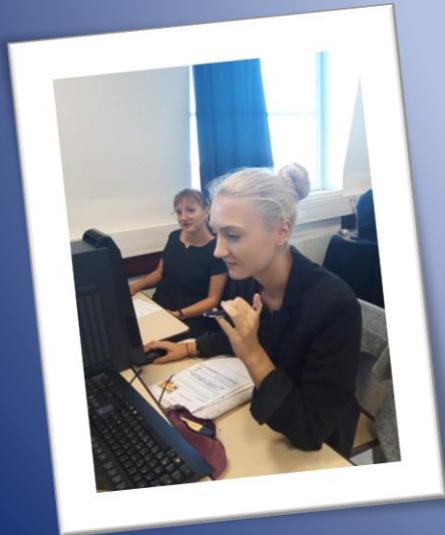
Centres  
thermaux et de  
thalassothérapie  
avec  
hébergement

Villages de  
vacances et  
centres de  
loisirs

Centres  
d'hébergement  
para hôteliers  
(résidences  
médicalisées,  
centres  
d'entraînement  
sportifs...)

# Conditions d'accès

- Être titulaire d'un Baccalauréat Professionnel, technologique ou général.
  - Deuxième langue obligatoire
- Signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise



## Inscription

Démarches à effectuer sur la plateforme : Parcoursup

*La classe de Mention Complémentaire*  
*Accueil et Réception*



*Année 2019-2020*