

Certificat de Spécialisation (anciennement Mention Complémentaire) Accueil-Réception

Objectif de la formation

Cette formation a pour objectif d'apprendre à 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.

Afin de répondre à la demande des professionnels de l'hôtellerie restauration à la recherche de personnels polyvalents, le contenu de la formation comprend des travaux pratiques restaurant avec participation au service clientèle du restaurant pédagogique.

Nature du diplôme / Contexte professionnel

La mention complémentaire Accueil réception est un diplôme de niveau 4 normes européennes.

Le titulaire de la mention complémentaire exerce les activités de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs...).

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.

Qualités requises

L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation. Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés. Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.

Conditions d'accès

La Mention Complémentaire Accueil réception est destinée aux élèves titulaires d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général.

Signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise.

Inscription

L'inscription en Classe de MC accueil réception passe impérativement par la plateforme d'admission Parcoursup.

Dès votre admission, un dossier d'inscription vous sera adressé par le lycée Friant. Ce dossier retourné une fois complété validera votre inscription définitive.



Formation

Cette formation par apprentissage d'une durée d'une année, s'effectue selon la répartition suivante :

16 semaines de cours au Lycée Friant correspondant à 560 heures (35h par semaine).

36 semaines en entreprises (dont 5 semaines de congés payés).

Formation en établissement scolaire

Matière	Nombre d'heures
Restaurant	4 h
Hébergement Environnement hôtelier et touristique Techniques d'accueil Technologie Technologie appliquée	11 h
Préparation dossier	1 h
Communication orale et relations humaines	3 h
Anglais	6 h
LV2 allemand ou espagnol	4 h
Gestion et économie	2 h
Mercatique (techniques de vente)	1 h
Communication écrite Français Informatique professionnelle	2 h 1 h

Emploi :

L'emploi visé à l'issue de la formation est celui de réceptionniste. Sa spécialisation et son expérience lui permettront toutefois d'évoluer rapidement vers des postes à plus grandes responsabilités. Le titulaire de la mention complémentaire accueil réception qui maîtrise les compétences liées à l'accueil réception, en français et en anglais ainsi que dans une seconde langue vivante étrangère, peut exercer au sein des :

- hôtels de tourisme indépendants et de chaîne,
- résidences hôtelières et de tourisme,
- villages de vacances et centres de loisirs,
- centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement,
- centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs...).

Poursuite d'études :

La finalité de la Mention Complémentaire Accueil réception est l'insertion professionnelle.

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.

Equipement et tenue :

Tenue professionnelle du personnel d'hébergement.

Costume pour les hommes

Tailleur – tailleur pantalon pour les femmes