

INTITULE DE LA FORMATION :
Mention Complémentaire Accueil Réception en mixité ou section pleine

<p>Métiers Visés, débouchés :</p>	<p>Le titulaire de la Mention Complémentaire Accueil Réception assure la relation avec la clientèle. Il.Elle prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client. Il.Elle 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...).</p> <p>Le titulaire de la Mention Complémentaire Accueil Réception intervient dans les trois fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Communication commerciale • Communication administrative
<p>Objectifs de la formation :</p>	<p>Le.La réceptionniste est la pierre angulaire de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accueil des clients et enregistrement des départs • information des clients (ou orientation vers la conciergerie) • vérification du travail des équipes (ménage, jardinage, piscine,...) • gestion de l'occupation de l'hôtel • tenue de la comptabilité <p>Le.La réceptionniste aime le contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> • savoir être avenant avec les clients • faire preuve de réactivité en cas de situation délicate • être capable d'alterner le travail seul et les interventions en équipe • savoir parler plusieurs langues <p>Technologie professionnelle, communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information et la documentation externes. • L'information et la documentation internes. • La présentation et le comportement professionnel. • La typologie de la clientèle. • La communication orale en français, en anglais et en langue vivante étrangère. • La communication écrite en français, en anglais et en langue vivante étrangère. • Les outils de communication et leurs techniques d'utilisation. • Les techniques de vente. • Les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers. • Les procédures de gestion selon la réglementation et la législation en vigueur. • La qualité dans l'entreprise hôtelière. • Les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière.

	<p><u>Pratique professionnelle :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client • Informer, renseigner le client • Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise • Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement • Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise • Assurer le suivi de la relation commerciale • Traiter le dossier « client » de la réservation au suivi du départ • Appliquer les procédures administratives • Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement
<p><u>Condition d'Admission, modalités et délais d'accès, prérequis :</u></p>	<p><u>Conditions :</u> Etre titulaire d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général. Ou avoir 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de l'accueil et l'hôtellerie (Attestations Employeurs et validation autorité académique) + Test de niveau en mathématiques et Français</p> <p><u>Prérequis :</u> niveau scolaire et autonomie satisfaisants + information des familles et entretien préalable avec la coordinatrice apprentissage</p> <p><u>Modalités d'admission :</u> Accord de la coordinatrice apprentissage.</p> <p><u>Délai d'accès :</u> Inscription au minimum 1 semaine avant le début de l'année scolaire. Entrée en formation dès le début de la formation selon le planning d'alternance, la signature du contrat d'apprentissage devant avoir lieu au plus tard 3 mois après le début de la formation pour un contrat de 12 mois.</p>
<p><u>Organisation de la formation (dont durée)</u></p>	<p>Sur 1 an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 420 heures de formation en centre de formation, soit 12 semaines • 1225 heures en entreprise
<p><u>Contenu pédagogique (dont méthodes mobilisées et modalités d'évaluation) :</u></p>	<p><u>Méthodes mobilisées :</u> Formation en présentiel Utilisation de solutions numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ipad • Solutions et Applications Apple Education • Applications Office 365 • EUROTEL@ • 3CX Phone, solutions de téléphonie <p><u>Modalités d'évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluations formatives périodiques • Evaluation certificative de la MCAR en ponctuel
<p><u>Poursuite de formation, passerelles, équivalences :</u></p>	<p>BTS du domaine professionnel</p>
<p><u>Statut de la formation</u></p>	<p>Apprentissage uniquement</p>
<p><u>Nos spécificités :</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plateau technique performant • Tablette numérique et espaces collaboratifs à disposition • Formation en présentiel de préférence mais en distanciel possible si nécessaire en raison des conditions sanitaires • Foyer Jeunes travailleurs à proximité
<p><u>Examen :</u></p>	<p>EN PONCTUEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Épreuve E1 : Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2 (Ponctuelle 50 mn) - Coefficient 5

	<ul style="list-style-type: none"> • Epreuve E2 : Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) (Ponctuelle 3h00) - Coefficient 3 • Epreuve E3 : Evaluation des Activités professionnelles en Entreprise. Dossier (Epreuve ponctuelle orale 20 mn) - Coefficient 2.
<u>Tarifs</u>	Coût de la formation entièrement prise en charge par l'OPCO
<u>Accessibilité aux personnes handicapées</u>	Formation accessible aux Personnes en Situation de Handicap. Un référent handicap se tient à la disposition des apprentis pour leur accueil et si besoin la mise en place d'un projet d'accompagnement personnalisé, parcours de formation modulable et personnalisable. Etablissement aux normes ERP
<u>Possibilité de valider un ou des blocs de compétences</u>	La formation peut assurer une validation des compétences et des connaissances nécessaires à l'exercice du métier concerné.
<u>Contacts</u> (nom / Email / téléphone / Site internet) :	Marie-Claudine POUSSARD mc.poussard@lycee-saintmichel33.com 06 65 16 98 43 http://www.lycee-saintmichel33.com/fr/