

# Certificat de spécialisation accueil-réception

## MC - CS Accueil réception

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 24155210F — Mise à jour : 19 novembre 2024

Organisme responsable : OGEC JEAN PAUL II DE LA SALLE

## Contenu

### Objectifs

**Vente des services de l'établissement (correspond à l'épreuve E1 - Pratique professionnelle en français, en anglais et langue étrangère 2) :**

- Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
- Mettre en œuvre la négociation
- Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
- Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail
- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise

**Suivi administratif des clients (correspond à l'épreuve E2 - Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) :**

- Mettre en œuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur
- Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle)
- Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

**Accueil et communication (correspond à l'épreuve E3- Évaluation des activités en milieu professionnel et communication) :**

- 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
- Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations
- Mettre en œuvre des procédures d'information

## Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

### Liste des certifications

Certificat de spécialisation accueil-réception

Code RNCP : 37921

### Métiers associés

**G1703** — Réception en hôtellerie

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité   | Lieu                   | Du         | Au         |
|------------|------------|------------------------|------------|------------|
| 1860774    | Présentiel | La Guerche-de-Bretagne | 31/08/2025 | 29/06/2026 |

Source : GREF Bretagne #24155210F