

Certificat de spécialisation accueil-réception - MC - CS

Accueil réception

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 25181311F — Mise à jour : 4 novembre 2025

Organisme responsable : OGEC JEAN PAUL II DE LA SALLE

Contenu

Objectifs

Le Certificat de Spécialisation **Accueil-Réception** vise à former des professionnels qualifiés dans le domaine de l'accueil et de la réception dans le secteur de l'hôtellerie. Les titulaires de cette formation seront capables de **gérer les réservations**, d'**accueillir les clients**, de **répondre à leurs demandes** durant leur séjour et de les **assister dans l'organisation de leurs activités**. Ils seront également formés pour coordonner les services de l'hôtel et assurer la promotion des services de l'établissement.

Programme

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
2092257	Présentiel	La Guerche-de-Bretagne	31/08/2026	29/06/2027

Source : GREF Bretagne #25181311F