

Certificat de spécialisation accueil-réception

CS Accueil - Réception

Certifiante

Contrat appr.

Contrat pro.

Formation continue.

Réf. : 25183831F — Mise à jour : 3 mars 2026

Organisme responsable : **OGECE ENSEMBLE LA MENNAIS DES LYCEES CATHOLIQUES DE SAINT-MALO**

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

Programme

Enseignement Général

- Langues étrangères (anglais, LV2)
- Techniques de recherche d'information et de documentation

Enseignement Professionnel

- Techniques de l'accueil vente réception
- Gestion du dossier client
- Utilisation des logiciels et outils numériques de réservation

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

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
2103727	Présentiel	Saint-Malo	31/08/2026	30/08/2027
2227293	Présentiel	Saint-Malo	31/08/2026	30/08/2027

Source : GREF Bretagne #25183831F