

# Mention Complémentaire Accueil Réception

MC accueil réception

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

## Objectif de formation

A l'issue de la formation, le titulaire de la mention complémentaire accueil réception pourra assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long de leur séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci., planifier les réservations et les rotations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés, organiser les relations avec les autres services.

## Objectif(s) pédagogique(s)

Au cours de la formation, l'alternant développera les compétences nécessaires pour garantir les prestations depuis la réservation jusqu'au départ du client dans un établissement hôtelier. Il apprendra à accueillir et renseigner les clients français et étrangers, à vendre des prestations, à utiliser les systèmes d'information hôteliers et les outils de communication.

## Programme

### Accueil et commercialisation

Accueillir le client au téléphone

Accueillir le client au desk

Présenter l'hôtel et l'ensemble des prestations

Répondre efficacement aux demandes du client pendant toute la durée de son séjour

Veiller à ce que le départ du client s'effectue dans de bonnes conditions

### Administration et gestion du poste de travail

Effectuer les opérations courantes de réservations

Gérer et clôturer les comptes clients (débiteurs)

Procéder aux encaissements

Gérer les fonds de caisse et passages de caisse

### Communication interne et externe

Communiquer et attribuer les informations reçues à la réception aux services concernés

Éditer et transmettre les différents rapports

Transmettre des consignes entre services et brigades

Passer commande à des fournisseurs extérieurs

Garder une attitude professionnelle quelles que soient les circonstances

### Sécurité

Exécuter les consignes en cas d'incendie

Réagir en cas d'accident de personne

Réagir en cas d'alerte

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation Alternance

### Public cible

Public titulaire d'un baccalauréat ou de 3 ans d'activité au poste de réceptionniste

### Durée

1 Année(s) dont 420 Heure(s) en centre 1400 Heure(s) en entreprise

### Tarif(s)

Alternance : formation gratuite et rémunérée

### Adresse

**Brest - IFAC Campus des Métiers**

465 rue de Kerlaurent,  
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>

## Contacts



**SERVICE développement et promotion**

02 29 00 60 60

[ifac@ifac-brest.fr](mailto:ifac@ifac-brest.fr)

## Les conditions d'admission

### Prérequis

Avoir le sens du service et de la qualité / Aisance relationnelle / Aimer les langues étrangères / Etre disponible / Bonne présentation.

### Modalités de recrutement

Participation à la réunion collective "mercredis de l'apprentissage" / Test de positionnement / Signature du contrat d'apprentissage.

→ Niveau d'entrée : Niveau IV (BAC) ↔ Niveau de sortie : Niveau IV (BAC)



## Le parcours de formation

### Type de parcours

Présentiel

### Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation (CCF) et examen ponctuel final selon les matières.

### Modalités pédagogiques

Etude de cas, mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la pratique de la réception d'hôtel, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers.

### Diplôme obtenu

Diplôme : Mention complémentaire Accueil Réception

### Modalités d'entrée

Jusqu'à 30 ans. Titulaire d'un Baccalauréat.

Durée de la formation : 1 an.

## Complément d'information

Code diplôme : 6926

Code CPF : Salarié: 142296, Demandeur d'emploi: 142296

Code RNCP: 6926

Date et mise à jour des informations : 11/01/2019

