

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

CFA ASPECT AQUITAINE  
ISABELLE ANSEAUME  
05.56.15.83.40  
contact@aspect-aquitaine.fr

## Accès à la formation

## Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

## Sélection :

Dossier  
Entretien

## Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

## Conditions d'accès :

Etre titulaire d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général. 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 Sous statut contrat d'apprentissage, nécessité d'obtenir un contrat d'apprentissage auprès d'une entreprise, accompagnement à la recherche possible par notre établissement. Renseignements sur le statut d'apprenti sur le site:www.aspect-aquitaine.fr

## Prérequis pédagogiques :

Niveau scolaire et autonomie satisfaisants + information des familles et entretien préalable avec la coordinatrice apprentissage

## Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Le.La réceptionniste est la pierre angulaire de l'établissement : • 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 Le.La réceptionniste aime le contact : • 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 Technologie professionnelle, communication: • 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. Pratique professionnelle : • 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

## Contenu et modalités d'organisation

Technologie professionnelle, communication (en présentiel) : 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. Pratique professionnelle (en présentiel) : 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 Matériel et Progiciels Utilisés : Formation numérique sur IPAD, APPLE Education. EUROTEL@ 3CX Phone, solution de téléphonie Langues Vivantes : Anglais Espagnol

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

## Validation(s) Visée(s)

MC accueil-réception - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

## Et après ?

Suite de parcours

BTS du domaine professionnel

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00217064	du 01/09/2021 au 30/06/2023	BLANQUEFORT (33)	LYCEE PROFESSIONNEL PRIVE SAINT-MICHEL		Non éligible	
00260459	du 01/09/2022 au 30/06/2023	Blanquefort (33)	LYCEE PROFESSIONNEL PRIVE SAINT-MICHEL		Non éligible	

00337648

du 01/09/2023 au  
07/07/2024

Blanquefort (33)

LYCEE  
PROFESSIONNEL  
PRIVE SAINT-  
MICHEL

Non  
éligible



00414982

du 01/09/2024 au  
30/06/2025

Blanquefort (33)

LYCEE  
PROFESSIONNEL  
PRIVE SAINT-  
MICHEL

Non  
éligible

