

## MENTION COMPLÉMENTAIRE

# Accueil Réception

### ► Objectifs de la formation

Former des employés de réception d'hôtel capables de réaliser toutes les activités afférentes au séjour du client, principalement en matière de réservation, d'accueil, de facturation et d'informations, en français, en anglais et dans une 2<sup>ème</sup> langue étrangère.

### ► Contenus

#### Hébergement :

- Technologie générale (industrie hôtelière, cadre juridique, réglementation hôtelière, typologie de clientèle)
- Technologie professionnelle (accueil, facturation, information, tenue et comportement, techniques de vente, gestion)
- Technique mercatique

#### Communication en français, en anglais (LV1) et dans une deuxième langue étrangère (LV2) :

- Rédaction de messages (courrier, mail, note de service...)
- Utilisation des langages et para-langages à l'oral
- Utilisation des outils de communication (Word, Excel, PAO, Internet)

#### Information culturelle et touristique :

- Connaissances générales
- Connaissances touristiques locales, nationales et internationales
- Collecte d'informations en lien avec la pratique professionnelle

### ► Statut

Le formé est sous contrat d'apprentissage.

### ► Rémunération

La formation est rémunérée selon la grille suivante donnée en % du Smic hôtelier.

| Âge         | Contrat d'apprentissage |
|-------------|-------------------------|
| 16 à 17 ans | 27 %                    |
| 18 à 20 ans | 43 %                    |
| 21 à 25 ans | 53 %                    |
| 26 ans et + | SMIC Conventionnel      |

### 🔑 Conditions d'accès

- > Être titulaire d'un Baccalauréat ou équivalent. Si le candidat ne dispose pas d'un tel diplôme, la formation proposée sera le CQP Réceptionniste.

### 📄 Comment postuler ?

- > Déposer sa candidature au CEFPPA, en téléchargeant le dossier de candidature sur le site internet.
- > Une liste des entreprises habilitées sera remise aux candidats retenus après examen des dossiers et entretien.
- > Établir le contrat avec l'employeur et le transmettre au CEFPPA.

### 🕒 Durée

- > 400 heures réparties sur 15 semaines
  - 4 jours/semaine - 1 semaine sur 2
- > Démarrage de la formation : septembre.

### 📍 Pratique...

#### Accès CEFPPA

Le CEFPPA est facile d'accès :

- à 5 min. en voiture de l'autoroute A35 (sortie 5 «Baggersee»)
- à 10 min. du centre ville et de la gare de Strasbourg, directement accessible en tram (station «Campus» tram A direction «Illkirch-Graffenstaden»).

