

*L'excellence par l'expérience*

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION

# Accueil Réception

### ► Objectifs de la formation

Acquérir les compétences professionnelles suivantes :

- Accueillir la clientèle à l'accueil à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement.
- Contribuer à la vente des services de l'hôtel et à la fidélisation de la clientèle.
- Gérer le planning des réservations de chambres.
- Traiter les dossiers clients et en assurer le suivi, facturer les prestations et encaisser les paiements.
- Recevoir et informer les clients sur les sites et les événements touristiques et sur toutes les questions relatives à leur séjour.

### ► Contenus

- Technologie professionnelle hôtelière
- Mercatique et législation
- Communication professionnelle en anglais (LV1) et dans une seconde langue étrangère (LV2)
- Utilisation des outils de communication (Word, Excel, PAO, Internet)
- Connaissances générales culturelles
- Connaissances touristiques locales, nationales et internationales

### ► Statut

La formation s'effectue dans le cadre d'un contrat d'apprentissage (ou d'un contrat de professionnalisation après 29 ans).

### ► Lieu de formation

CEFPPA Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden



#### Modalités d'accès

- > Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (baccalauréat, brevet professionnel ou équivalent).



#### Délai d'accès

- > Selon le calendrier scolaire national.



#### Modalités d'inscription

- > Déposer un dossier de candidature au CEFPPA, téléchargeable sur [cefppa.eu](http://cefppa.eu).
- > La candidature sera retenue dans la limite des places disponibles.
- > Une liste des entreprises habilitées sera remise aux candidats retenus après examen des dossiers.



#### Durée

- > Formation en alternance et en présentiel Entreprise / Centre de formation.
- > 400 heures de formation réparties sur une année Alternance 1 semaine sur 2 - 4 jours par semaine.
- > Démarrage de la formation : septembre - octobre.



#### Tarifs

- > Apprentissage : formation financée par l'opérateur de compétences selon le référentiel national.
- > Alternance hors apprentissage : possibilité de financement par le CPF et/ou par l'opérateur de compétences.



#### Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

## ► Rémunération

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

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

## ► Débouchés

Les métiers de la Réception sont présents dans pratiquement tous les hôtels. Le réceptionniste accueille les clients et facilite leur séjour. Il est aussi en charge du planning de réservation des chambres. Il renseigne les clients sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations.

La multiplicité des métiers et le nombre important d'établissements hôteliers tant en France qu'à l'étranger ouvrent de nombreuses perspectives.

## ► Poursuite de formation

La poursuite de formation se fait dans la branche correspondante service. Plusieurs types de diplômes sont proposés par le CEFPPA : baccalauréat professionnel, brevet professionnel ou BTS Management en Hôtellerie-Restauration.

## ► Méthodes pédagogiques mobilisées

Le CEFPPA privilégie le Face à Face Pédagogique (FFP), en utilisant les méthodes inductives et démonstratives. L'apprentissage par le numérique est privilégié (plateforme numérique développée en interne chamilo@cefppa, Teams...).

À noter : l'utilisation des plateformes numériques est facilitée par la mise à disposition d'ordinateurs portables.

## ► Modalités d'évaluation de la formation

Les évaluations sont de deux natures :

- des évaluations mises en place à intervalles réguliers, réalisées par les formateurs dans leurs matières respectives, avec des bulletins semestriels ;
- un examen blanc, en milieu d'année terminale, durant une semaine entière, dans les conditions de l'examen, en y appliquant les mêmes coefficients ; il s'agit d'une mise en situation réelle de l'examen avec évaluations objectives (Écrit et Oral).

Le diplôme s'obtient à l'issue d'épreuves terminales organisées par le certificateur.

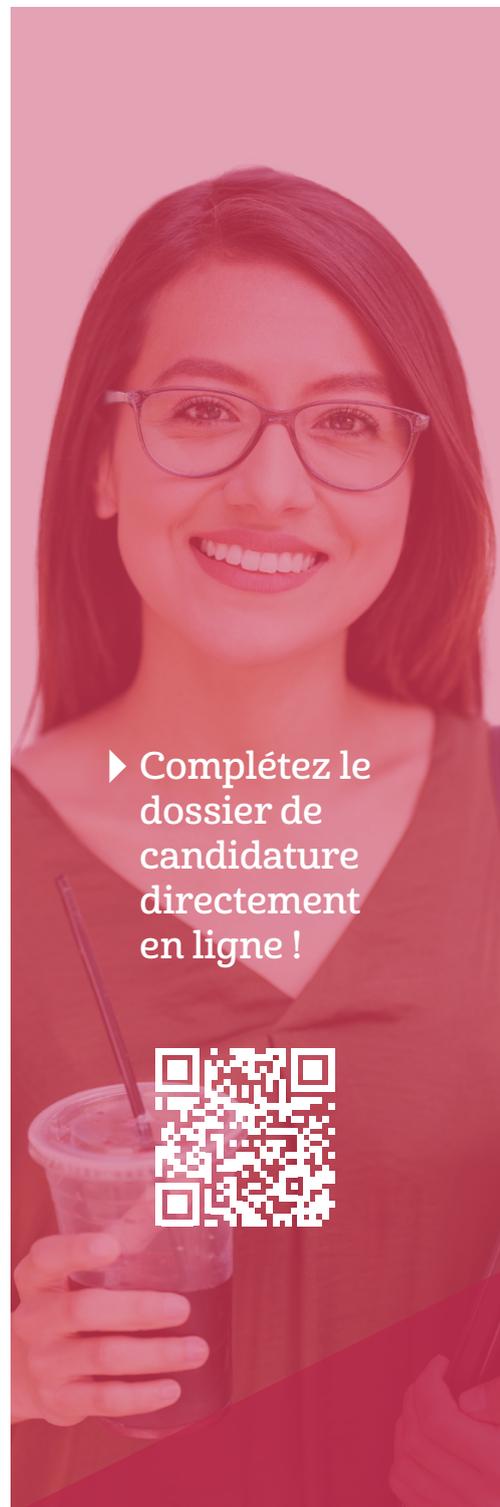
## ► La formation en chiffres

2023

- 8 apprentis
- 100% de réussite à l'examen 2023

2022

- 8 apprentis
- 75% de réussite à l'examen 2022



► Complétez le dossier de candidature directement en ligne !

