

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION

ACCUEIL RÉCEPTION

FORMATION EN ALTERNANCE | NIVEAU 4

RNCP 37921 | 28-07-2023 | Ministère de l'Éducation Nationale

HÔTELLERIE
RESTAURATION

ACADEMIE
VAUCLUSE · PROVENCE

Poste clé d'un hôtel ou d'une structure d'hébergement, le/la réceptionniste accueille, renseigne et fidélise la clientèle. Il/elle gère les réservations et le suivi des dossiers jusqu'à la facturation et l'encaissement. Pour son activité professionnelle, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.


**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

TARIF

Formation financée par France Compétences et les OPCO.

LIEU

Campus Avignon - Allée des Fenaisons

ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap conformément aux exigences réglementaires et légales. Vous pouvez contacter nos référents sur academie.vaucluse.cci.fr

CO-TRAITANCE

Non

MODALITÉS ÉVALUATION

- Evaluations tout au long de la formation et examens blancs

MODALITÉS D'OBTENTION

- Examen ponctuel terminal à l'issue du cycle de formation
- En cas d'échec à l'examen final, le candidat conserve le bénéfice des notes obtenues égales ou supérieures à 10, pendant cinq ans
- Session de remplacement possible conformément au règlement d'examen
- Acquisition possible de blocs de compétences par les candidats préparant l'examen dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience (nous consulter)

PRÉ-REQUIS

- Avoir plus de 16 ans
- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (bac ou brevet professionnel)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'alternant sera capable de :

- Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation jusqu'au départ du client
- Informer et renseigner le client sur les activités touristiques, les différentes prestations proposées
- Assurer des activités administratives pour traiter le dossier client (réservation, facturation, encaissement...)

MODALITÉS D'ACCÈS

1. Dépôt de votre dossier de candidature en ligne
2. Étude du dossier complet par nos équipes
3. Entretien de positionnement sur rdv
4. Envoi par mail de la décision d'admission
5. Signature d'un contrat avec une entreprise dans les délais réglementaires

DÉLAIS D'ACCÈS

- En fonction de la date de dépôt du dossier, du calendrier de la formation et du délai de contractualisation avec l'entreprise
- 1 session de formation par an, à partir de septembre

DURÉE ET RYTHME

- Cycle de formation de 1 an soit 400 heures en centre
- 1 semaine en formation / 2 semaines en entreprise



ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formateur (trice)s expert(e)s des domaines et qualifié(e)s par Académie Vaucluse Provence dans le cadre de sa démarche Qualité
- Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travaux pratiques complétés par des cours en présentiel
- Plateaux techniques professionnel

EMPLOIS & DÉBOUCHÉS

Le/la titulaire du CAP peut exercer son activité dans les secteurs suivants :

- Hôtels de tourisme indépendants et de chaîne
- Résidences hôtelières et de tourisme
- Villages vacances et centres de loisirs
- Centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement
- Centres d'hébergement para-hôtelier

Et peut occuper les emplois suivants :

- Hôte(sse) d'accueil
- Réceptionniste
- Chef(fe) réceptionniste

POURSUITE D'ÉTUDES

BTS management hôtellerie restauration option C : management d'unité d'hébergement.

ÉQUIVALENCES - PASSERELLES

Le positionnement effectué par l'Académie Vaucluse Provence peut donner lieu à un aménagement de la formation, en particulier pour les titulaires d'un diplôme de niveau équivalent ou supérieur ou de bénéfices issus d'une certification passée.

CONTACT

Point Accueil Orientation

04 90 13 86 46

pointaccueil@vaucluse.cci.fr

academie.vaucluse.cci.fr

PROGRAMME

RNCP37921BC01 - Vente des services de l'établissement

- 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

RNCP37921BC02 - Suivi administratif des clients

- 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

RNCP37921BC03 - Accueil et communication

- Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- Informer, renseigner le client
- Emettre 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

Hébergement (travaux pratiques en réception, technologie appliquée, commercialisation, informatique, gestion, mercatique, économie touristique, anglais professionnel, LV2 (allemand, espagnol ou italien)).

LES PLUS

- Suivi personnalisé et individualisé, grâce à une interface active, et une veille permanente de l'équipe pédagogique.
- Salle informatique équipée du logiciel GHM (utilisé à l'examen).
- Visites professionnelles et sorties pédagogiques. Accompagnement dans la recherche et dans les relations avec les entreprises.
- Hôtel d'application ouvert à la clientèle extérieure.
- Certificat délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale

INDICATEURS ET CHIFFRES CLÉS

Taux de réussite à l'examen 2025 : **100%**

Taux d'insertion 6 mois après l'obtention en 2025 : **100%**

RÈGLEMENT INTÉRIEUR APPLICABLE

Informations disponibles sur academie.vaucluse.cci.fr

CONTRATS ET RÉMUNÉRATION

Informations disponibles sur academie.vaucluse.cci.fr



ACADÉMIE
VAUCLUSE • PROVENCE

 CCI VAUCLUSE

