

CS - Accueil- réception

CFA Public Education nationale

Certifiante

Formation en apprentissage formation entièrement présentielle RNCP37921 FORHTL0019CFA

Ville	Rodez
Lieu de formation	Lycée Ferdinand Foch
Niveau d'entrée	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	1607h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Formation professionnalisante permettant d'accéder rapidement aux métiers de la réception hôtelière grâce à la maîtrise de l'accueil client, des outils numériques et des langues étrangères.

Objectifs

- Accueillir et renseigner les clients en français et en langues étrangères.
- Gérer les réservations et le planning d'occupation.
- Assurer le suivi administratif du dossier client.
- Réaliser les opérations de facturation et d'encaissement.
- Commercialiser les prestations de l'établissement.
- Fidéliser la clientèle par une relation de service adaptée.
- Utiliser les logiciels professionnels de gestion hôtelière.
- Communiquer avec les différents services de l'établissement.
- Traiter les demandes, réclamations et situations particulières.
- Informer les clients sur l'offre touristique et les services disponibles.

Contenu

Certification préparée

Accueil- réception – RNCP37921

Résultats attendus complémentaires

Être capable d'assurer l'accueil, la réservation, le suivi et la fidélisation de la clientèle.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Être titulaire d'un Bac – Bac Pro ou d'un diplôme de niveau supérieur

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Vente des services de l'établissement		RNCP37921BC01
Suivi administratif des clients		RNCP37921BC02
Accueil et communication		RNCP37921BC03

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux métiers de la réception hôtelière et permet d'acquérir les compétences nécessaires à l'accueil, au suivi administratif et à la commercialisation des prestations d'hébergement.

Enseignements professionnels

- Techniques d'accueil et relation client
- Gestion des réservations
- Organisation de la réception hôtelière
- Gestion du dossier client
- Facturation et encaissement
- Vente et commercialisation des prestations
- Fidélisation de la clientèle
- Communication professionnelle
- Gestion des situations difficiles
- Outils numériques et logiciels hôteliers
- Information touristique
- Qualité de service et satisfaction client
- Anglais professionnel appliqué à l'hôtellerie
- Deuxième langue vivante étrangère
- Techniques de recherche et traitement de l'information
- Connaissance du secteur de l'hébergement touristique
- Mise en situation professionnelle et études de cas

Les apprentissages s'appuient sur des mises en situation professionnelles, des études de cas, l'utilisation de logiciels spécialisés et des périodes d'immersion en entreprise.

Période de stage en entreprise

Durée du stage en semaines : variable selon l'organisme et le statut de l'apprenant

Planification des périodes : Discontinue

Modalité d'évaluation du stage en entreprise

- Rapport de stage
- Présentation orale et soutenance devant jury
- Évaluation des activités professionnelles réalisées en entreprise

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 400 heures
- Total enseignement: 400 heures
- En entreprise: 1207 heures
- Total: 1607 heures

Rythme

- En journée
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Évaluation continue des acquis en formation

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Bâtiment conforme à la réglementation

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 10220 €

Modalités de financement : Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO
(Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais d'équipement

Aucun

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Frais à la charge de l'entreprise

Consommable : Aucun

Prix : 0 €

Modalités d'inscription et d'admission

Effectif min / max : 4 / 12

Modalités d'admission

Admission sur dossier, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Accueil d'excellence en tourisme (fiche nationale)	Niveau 5	RNCP36767
BTS - Management en hôtellerie - restauration (option C : Management d'unité d'hébergement)	Niveau 5	RNCP37889
Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40112

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Réceptionniste	G1703

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée Ferdinand Foch – Rodez

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Bâtiment conforme à la réglementation

Transport et accès au site : Bus - Train

Restauration et espace repas : Restauration sur place possible

Possibilité d'hébergement : Hébergement possible

Contact

Stéphanie Jansou

Directeur(trice) département

0626707461

stephanie.jansou@ac-toulouse.fr

Référent handicap

Amel Bennour

0757683186

handicap.cfapublic@moncfaa.fr

Informations légales

Rncp : RNCP37921

Date de publication : 28-07-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-08-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37921>

Formacode : 42686

Certifinfo : 115803

Rome : G1703

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2026 au 30 juin 2027		Inscription ouverte
Session du 1 septembre 2027 au 30 juin 2028		Inscription à venir

Tout savoir sur CFA Public Education nationale

Eduform