



## **CS ACCUEIL RECEPTION**

### **Certificat de Spécialisation**

#### Option internationale

#### **OBJECTIFS**

Le titulaire de la mention complémentaire "Accueil-réception" exerce les fonctions de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, mais aussi dans les centres d'hébergements para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs...). Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement. Selon la taille de l'établissement, il exerce plus particulièrement dans les services réservation, réception, caisse, information.

#### **CONTENUS**

##### **BLOCS DE COMPETENCES PROFESSIONNELS**

###### **01 - 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

###### **02 - 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

###### **03 - Accueil et communication**

Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client

Informé, renseigner le client

Émettre 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

Période de formation à l'étranger de 15 jours (lieu à définir)

#### **PRÉ-REQUIS**

L'accès en formation au CS accueil réception » est ouvert aux titulaires d'un BAC pro hôtelier ou BAC technoST-HR,

Niveau d'anglais correct souhaité

#### **PUBLIC**

Jeune de moins de 30 ans

#### **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

#### **VALIDATION**

Mention Complémentaire

#### **NIVEAU DE SORTIE**

Niveau 4

#### **SERVICES VALIDEURS**

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

#### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Epreuves en cours (CCF) et /ou fin de formation

Epreuves finales d'examen

Epreuve orale avec un jury Dossier professionnel  
Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

#### **DURÉE INDICATIVE**

490 heures sur 1 an dont 70 à l'étranger

#### **DÉLAI D'ACCÈS**

Démarrage de la formation en septembre.

#### **MODALITÉS D'ADMISSION**

##### **MODALITÉS D'ACCÈS**

Admission sur dossier et/ou entretien Validation du terrain d'accueil par l'équipe pédagogique  
Signature du contrat d'apprentissage.

#### **DOSSIER D'ADMISSION**

Dossier à transmettre à l'Etablissement du lieu de réalisation de la formation

#### **INSCRIPTIONS**

Prendre contact avec l'Etablissement du lieu de réalisation de la formation

#### **DATE LIMITE D'INSCRIPTION**

30 septembre selon les places disponibles



## TARIF

Selon les coûts contrats établis par France compétences

## FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

## ACCESSIBILITE

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

## POUR ALLER PLUS LOIN

### DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

le titulaire du Certificat de spécialisation « Accueil réception » peut accéder aux fonctions de :

[Découvrez d'autres débouchés sur onisep.fr](#)

## LES + DE LA FORMATION

- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Qualité des plateaux techniques et expertise des intervenants du lycée des métiers de l'hôtellerie /restauration de Grenoble.
- Période de formation à l'étranger

## CODE RNCP 37921

+ d'informations sur le lien suivant

[fiche mcp CS Accueil réception n° 37921](#)

## LIEU DE FORMATION

Lycée Lesdiguières  
15 avenue Beaumarchais  
France 38100 Grenoble



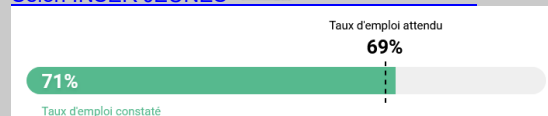
ÉCOLE D'HÔTELLERIE ET DE TOURISME  
**LESDIGUIÈRES**  
GRENOBLE

## NOS RÉSULTATS

1<sup>ère</sup> session en septembre 2025

### VALEUR AJOUTÉE DE L'ÉTABLISSEMENT

Selon INSER JEUNES



Si le taux d'emploi constaté\* est supérieur au taux d'emploi attendu\* alors l'apport propre de l'établissement dans l'insertion professionnelle de ses apprenants est positif.

## CONTACTS

GRETA DE GRENOBLE

Service Apprentissage

Tél : 04 76 33 27 40

Greta.grenoble.contacts@ac-grenoble.fr



Date de mise à jour 12/12/2024