



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^{ère} 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