

CS ACCUEIL RÉCEPTION

BAC +1

RNCP 37921



Certificat de Spécialisation Accueil Réception en alternance

Accueillez la clientèle comme des VIP !

En tant que réceptionniste, vous êtes le premier contact et repère tout au long du séjour, dans l'hôtellerie ou le para-hôtelier. De la réservation jusqu'au départ, vous vous assurez que chaque étape de leur séjour soit fluide, agréable et mémorable.

Votre objectif : créer une expérience unique pour une clientèle française et internationale.



CS Accueil - Réception

**Certificat de Spécialisation
Accueil – Réception en alternance
Bac +1 - Niveau 4**

Pré requis

- ✓ Être titulaire d'un Baccalauréat professionnel, technologique ou général.
- 📄 La sélection s'effectue sur dossier de candidature, entretien et tests.

Contact ↩

contact@cfa-laprovidence.fr

Infos Pratiques

🕒 Durée

1 an de formation

📅 Rythme

14 semaines au CFA,
le reste en entreprise

💰 Coût de la formation

Les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO des entreprises.

📍 Lieu

CFA la Providence, 34 rue de la Croix Desilles - 35400 Saint-Malo

🕒 Début de formation :

Septembre 2026

Profil

Toute personne ayant :

- Sens du service et de l'accueil
- Bonne présentation et aisance relationnelle
- Capacité à travailler seul et en équipe, en horaires variés (soir, week-ends, jours fériés)
- Discrétion et maîtrise de soi
- Dynamisme et adaptabilité
- Aisance en expression écrite et orale en français, anglais et LV2
- Aptitudes aux outils informatiques

Compétences

- Accueillir le client et l'informer sur l'environnement, les services et activités
- Mettre en place des procédures d'accueil différencié selon le profil de la clientèle
- Commercialiser les services et prestations de l'établissement
- Gérer les dossiers clients
- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Maîtriser les outils de communication

Activités professionnelles

Accueil et communication

1. Accueil et information des clients avec professionnalisme, en français et en langues étrangères.
2. Adaptation de la communication aux différents profils de clientèle.
3. Représentation de l'établissement, véhiculer une image positive et assurer le bon déroulement du séjour.

Fonction commerciale

4. Proposition et valorisation de l'offre de l'établissement auprès de la clientèle.
5. Conseil, vente des prestations complémentaires, participer à la fidélisation.

Gestion administrative

6. Gestion des réservations et dossiers clients (enregistrement, modifications, départ).
7. Facturation et encaissement selon les procédures internes et réglementaires.
8. Utilisation des logiciels hôteliers et outils numériques de gestion.

Emplois visés/débouchés

Réceptionniste
Agent d'accueil dans une structure d'hébergement collective : hôtel, village club, hôtellerie de plein air, centres thermaux, thalassothérapie, résidence médicalisée, ...

Contenu de la formation

Enseignement Général
Langues étrangères (anglais, LV2)
Géographie touristique
Techniques de recherche d'information et de documentation

Enseignement Professionnel
Pratiques professionnelles
Gestion du dossier client
Utilisation des logiciels et outils numériques de réservation

Les poursuites d'études

- Reprise d'un cycle de formation supérieure (BTS...)
- Toutes autres formations post-Bac

Méthodes pédagogiques

Pédagogie de l'alternance. Cours magistraux, travaux en groupe, exercices d'application, apports théoriques et méthodologiques, pédagogie active et participative.

Moyens techniques

Salle de classe spécialisée équipée, classes mobiles, espace de coworking dédié, connexion wifi...

Profil des formateurs

Tous les formateurs ont une expérience significative. Leurs compétences d'animation sont validées par notre direction pédagogique.

Modalités d'évaluation

En conformité avec le référentiel du CS Accueil - Réception : CCF, épreuve ponctuelle et évaluation des pratiques professionnelles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter Delphine Marchand Ricoul référente handicap à l'adresse mail suivante : referent.handicap@cfa-laprovidence.fr afin d'étudier ensemble les possibilités d'accompagnement.



 CFA La Providence
34 rue de la Croix Desilles
35400 Saint-Malo

 09 72 16 42 03

 contact@cfa-laprovidence.fr

