



▲ Contexte professionnel – Finalité du diplôme :

La Mention Complémentaire Accueil Réception est destinée à former de futurs professionnels capables d'assurer la relation avec les clients et de traiter toutes questions relatives à leur séjour. L'exercice du métier de réceptionniste implique une bonne culture générale et professionnelle, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères, des qualités relationnelles affirmées et une excellente présentation.

▲ Conditions de travail :

Le titulaire de la Mention Complémentaire Accueil Réception peut exercer son activité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les résidences médicalisées ou les centres de loisirs. Au sein de son entreprise il va gérer les réservations, les départs et les arrivées des clients mais aussi enregistrer, facturer et encaisser les ventes.

▲ Fonctions et missions dans l'entreprise

Le professionnel doit pouvoir s'organiser. Il va mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations. Il doit collecter, sélectionner, actualiser et classer l'information et la documentation. Le titulaire de la Mention Complémentaire va aussi mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié en identifiant le client, en écoutant et en reconnaissant sa demande et en adoptant un comportement professionnel adéquat aux différents types de situations (courtoisie, disponibilité etc.).

Afin d'optimiser la communication, le professionnel va mettre en œuvre des procédures de négociation. Il va argumenter et proposer des solutions (y compris pour les litiges) et recevoir, émettre et transmettre tous types d'informations internes et externes, écrits et oraux.

Il vend le produit chambre et les produits annexes. Pour ce faire, il doit connaître la clientèle, les produits et la concurrence, connaître et appliquer la politique de vente de l'entreprise, proposer et valoriser les produits et services internes et externes à l'entreprise et enfin concrétiser la vente et assurer son suivi. Le professionnel va enfin mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur (opérations courantes de la réservation au départ du client, planification et enregistrement, facturation etc.).

Pour optimiser son action, il va devoir analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation de la clientèle), corriger, ajuster l'action et en rendre compte à la hiérarchie.

▲ Qualités requises :

- Le goût et le sens des relations
- Une bonne présentation
- Le vocabulaire professionnel pour converser en langue étrangère (anglais ou espagnol)

▲ Conditions d'admission :

- Avoir moins de 26 ans.
- Soit être titulaire de l'un des diplômes suivants :
 - Baccalauréat Technologique Hôtellerie
 - Baccalauréat Technologique Sciences et Technologies Tertiaires
 - Baccalauréat Professionnel du secteur hôtelier ou tertiaire
 - Baccalauréat général
- Soit avoir accompli trois ans d'activités professionnelles dans un domaine professionnel en rapport avec la finalité de la Mention Complémentaire Accueil Réception.
- Avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise.

▲ Suite dans les études après l'obtention du diplôme :

- BTS Hôtellerie Restauration option A Mercatique Gestion Hôtelière



▲ Durée de la formation :

- 1 an de formation alternée :
 - 2 semaines en entreprise
 - 1 semaine à l'ICF (Soit environ 12 semaines à l'ICF sur l'année de formation)

| REGLEMENT D'EXAMEN | | | HORAIRE HEBDOMADAIRES DE FORMATION A L'ICF / EMTH |
|--|------|------------------------------|--|
| INTITULE DES EPREUVES | COEF | TYPE D'EPREUVE | |
| DOMAINE PROFESSIONNEL : | | | |
| PRATIQUE PROFESSIONNELLE ACCUEIL RECEPTION en Français et en Espagnol <ul style="list-style-type: none">•Travaux pratiques•Anglais•Espagnol•Informatique•Communication | 5 | Ponctuelle pratique et orale | 8 H 4 H 4 H 6 H 1 H |
| ETUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S) <ul style="list-style-type: none">•Technologie hébergement•Connaissance de l'entreprise hôtelière•Gestion•Connaissance du monde contemporain | 3 | Ponctuelle écrite | 6 H 2 H 2 H 2 H |
| EVALUATION DES ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION | 2 | Ponctuelle orale | Suivi des dossiers individualisé |

▲ Examen :

Validation du diplôme en Ponctuel.

▲ Taux de réussite à l'examen :

<http://www.icf-beziers.fr/4-13413-Resultats-et-distinctions.php>