Certificat de spécialisation accueil-réception

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25180650F — Mise à jour : 7 octobre 2025

Organisme responsable : **CCI Finistère - IFAC (CFA) Campus des métiers**

Présentation de la formation

Objectifs

A l'issue de la formation, le titulaire du Certificat de spécialisation accueil-réception pourra assurer l'accueil des clients à l'hôtel, ou dans une autre structure d'hébergement, tout au long de leur séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci, planifier les réservations et les rotations des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations et le contrôle des paiements différés, organiser les relations avec les autres services.

Programme

Bloc 1 - 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

Bloc 2 - 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

Bloc 3 - 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

ENSEIGNEMENTS

- Pratique professionnelle et technologie
- Communication
- Anglais et Espagnol
- Bureautique

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP	**Niveau Bac général, pro ou techno, BP**

Liste des certifications

Certificat de spécialisation accueil-réception

Code RNCP : 37921

Métiers associés

G1703 — Réception en hôtellerie

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2091422S	Présentiel	Guipavas	01/09/2026	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #25180650F