Certificat de spécialisation accueil-réception - CS AR

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25180652F — Mise à jour : 18 octobre 2025

Organisme responsable : **AREP 29**

Présentation de la formation

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de

Assurer une activité de réceptionniste en hôtel, résidence hôtelière relevant de l'hébergement de loisir, de la santé…

Assurer l'accueil des clients et des résidents et les informer et les accompagner pour rendre leur séjour agréable

Programme

C1 - Organiser

Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations

C2 - Communiquer

Mettre en oeuvre des procédures d'accueil différencié

Mettre en oeuvre des procédures de négociation

Mettre en oeuvre des procédures d'information

C3 - Réaliser

Vendre le produit chambre et les produits annexes

Mettre en oeuvre et appliquer les procédures de gestion selon la règlementation en vigueur

Mettre en oeuvre les procédures de remise en état du poste de travail

C4 - Apprécier

Optimiser son action

Savoirs associés

S1 – l'information et la documentation externes

S2 – l'information et la documentation internes

S3 – la présentation et le comportement professionnel

S4 – la typologie de la clientèle

S5 – la communication orale en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2

S6 – la communication écrite en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2

S7 – les outils de communication et leurs techniques d'utilisation

S8 – les techniques de vente

S9 – les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers

S10 – les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur

S11 – la qualité dans l'entreprise hôtelière

S12 – les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière

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
2091424S	Présentiel	Quimper	01/09/2026	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #25180652F