Certificat de spécialisation accueil-réception - MC - CS Accueil réception

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25181311F — Mise à jour : 4 novembre 2025

Organisme responsable : **OGEC JEAN PAUL II DE LA SALLE**

Présentation de la formation

Objectifs

Le Certificat de Spécialisation **Accueil-Réception** vise à former des professionnels qualifiés dans le domaine de l'accueil et de la réception dans le secteur de l'hôtellerie. Les titulaires de cette formation seront capables de **gérer les réservations**, d'**accueillir les clients**, de **répondre à leurs demandes** durant leur séjour et de les **assister dans l'organisation de leurs activités**. Ils seront également formés pour coordonner les services de l'hôtel et assurer la promotion des services de l'établissement.

Programme

Vente des services de l'établissement (correspond à l'épreuve E1 - Pratique professionnelle en français, en anglais et langue étrangère 2) :

- 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

Suivi administratif des clients (correspond à l'épreuve E2 - Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) :

- 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

Accueil et communication (correspond à l'épreuve E3- Évaluation des activités en milieu professionnel et communication) :

- Établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- Informer, 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

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
2092257S	Présentiel	La Guerche-de-Bretagne	01/09/2026	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #25181311F