Certificat de spécialisation accueil-réception

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 26212772F — Mise à jour : 23 octobre 2026

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

Bloc 1 : Vente des services de l'établissement

Mettre en oeuvre des procédures d'accueil différencié

Mettre en oeuvre la négociation

Vendre le produit chambre et les services de l'établissement

Mettre en oeuvre 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 oeuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon laréglementation 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

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 oeuvre 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
2330638S	Présentiel	Quimper	01/09/2027	30/06/2028

Source : GREF Bretagne #26212772F