



Mention Complémentaire Accueil - Réception en Contrat de Professionnalisation

Formez-vous au métier de Réceptionniste dans un secteur qui recrute en France et à l'étranger.

Le réceptionniste assure la relation avec la clientèle de l'hôtel. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, afin de satisfaire au mieux ses attentes.

Il assure l'information, la prise de réservation, le suivi du séjour et la gestion du départ, accueille les différents segments de clients

français ou étrangers, groupes et séminaires. Le réceptionniste est en relation permanente avec les partenaires extérieurs comme les agences de voyages et les tours-opérateurs.

Cette formation en alternance en contrat de professionnalisation vous assure un diplôme homologué de niveau IV délivré par l'éducation nationale. Un accès direct à l'emploi est possible au poste de réceptionniste d'un hôtel mais aussi au poste d'hôtesse d'accueil dans une entreprise, un office de tourisme, etc...

Accessible aux jeunes de moins de 26 ans, titulaires d'un baccalauréat, souhaitant compléter leur formation initiale afin d'accéder au métier souhaité.

Mais aussi aux demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi.

Afin de répondre au plus juste aux besoins actuels, la formation mettra l'accent sur la maîtrise des langues étrangères, de l'outil informatique et de la relation client.



Lycée Notre Dame de Nazareth

Douvres la Délivrande

Acteur majeur de la formation dans le domaine de l'Hôtellerie, de la Restauration et du Sanitaire et Social, le Lycée Notre Dame de Nazareth ouvre son Centre de Formation Continue en 2005. Celui-ci bénéficie de l'ensemble des ressources et du savoir-faire du lycée.

L'équipe du centre de formation vous conseille et vous accompagne au travers de toutes vos démarches administratives et pédagogiques. Elle assure un suivi de qualité des jeunes en formation.

Conditions d'Accès

- Accessible aux jeunes de moins de 26 ans titulaires d'un baccalauréat
- Accessibles aux demandeurs d'emploi de plus de 26 ans dès inscription à pôle Emploi

Déroulement

- 12 mois maximum en entreprise
- 12 semaines de formation
- De Septembre à Juin
- Par Groupe de 12 personnes maximum
- Possibilités d'hébergement sur Caen

Financement

- Coûts totalement pris en charge par les fonds de formation de l'entreprise au titre du contrat de professionnalisation

Avantages

- Rémunération de 55 à 80% du SMIC
- Accès direct à l'emploi

Contact

Responsable pédagogique:
Monsieur David REMY
Tél: 02 31 36 12 12
@mail: remy@lycee-ndn.fr

Centre de Formation Continue
Lycée Notre Dame de Nazareth
avenue de la basilique
14 440 Douvres la Délivrande
www.notredamedenazareth.com



Qualités requises

Ouverture d'esprit
Disponibilité
Sens des contacts humains
Esprit d'initiative et adaptabilité
Maturité, responsabilité
Honnêteté et discrétion
Être mobile

Programme

Information et documents professionnels

Présentation et comportement

La Clientèle

Communication orale et écrite en français et en langues étrangères

Les outils de la communication

Les techniques de vente

Les techniques de la mercatique produits et services

Gestion

La qualité en entreprise

Les indicateurs de résultats

Outils pédagogiques

- Hôtel d'application doté d'une réception équipée, de chambres et de services d'étages
- Salle multimédia
- Laboratoire de langues
- Logiciel de réservation hôtelier (FHR-Fiducial)
- Outils de bureautique
- Fonds documentaire dédié à l'hôtellerie

Notre engagement

Accueil et recrutement des jeunes
Dispense des enseignements
Placement des jeunes dans les structures d'accueil
Contact permanent avec les tuteurs, suivi des stagiaires et évaluations
Montage des dossiers administratifs

Enseignement professionnel

Accueil et communication :

Établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client. Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise.

Commerciale :

Vendre le produit chambre et les services de l'établissement. Appliquer les procédures administratives. Assurer le suivi de la relation commerciale.

Administrative :

Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ. Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement.

