

La Région Languedoc Roussillon prend en charge la mise en œuvre de l'action de formation

## **MENTION COMPLÉMENTAIRE** **ACCUEIL RECEPTION**

effectuée par l'organisme « Sud Formation CCI Perpignan » à hauteur de 49 423,50 €

### Pré-requis :

- NIVEAU IV VALIDE
- Bonne présentation, Bonne élocution, Goût du contact
- Connaissance de base en langues étrangères
- Niveau de sortie : Diplôme Education Nationale BAC + 1, niveau V
- Employabilité : Receptionniste en hôtellerie

### Objectifs

#### En termes de savoirs

Maîtriser les techniques d'accueil et de communication.

Avoir les connaissances nécessaires à l'utilisation professionnelle de 2 langues vivantes.

Connaître les techniques de base du marketing hôtelier et de la négociation.

Savoir gérer administrativement les dossiers clients selon les procédures internes.

Savoir utiliser les outils informatiques de réservation et planification et les outils informatiques.

#### En termes de savoir-faire

Savoir établir et assurer la relation d'accueil.

Savoir informer et renseigner.

Savoir émettre et recevoir des informations internes et externes.

Appliquer la politique commerciale de l'entreprise.

Assurer le suivi de la relation commerciale.

Traiter les dossiers clients, appliquer les procédures.

Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes.

#### En termes de savoir-être

Développer son sens du contact et son aptitude à travailler en équipe.

### Programme

Mercatique hôtellerie et typologie de la clientèle

Techniques de vente

Accueil hôtelier

Gestion des réservations et occupation de l'établissement

Règlementation hôtelière et procédure de gestion

Outils bureautiques et téléphoniques

Qualité et indicateurs

Anglais

Espagnol

Communication orale et relations humaines :

Outils et méthodes

Communication écrite

TRE - TRS

Typologie de patrimoine

### Ateliers Professionnels

Check in / check out / réservations / délogement au comptoir en situation réelle

Logiciels spécialisés en gestion hôtelière (EurHôtel référencé Inspection Académique/centre d'examen)

### Partenaires

Réseau Professionnel d'Hôteliers et d'établissements avec hébergement permettant le placement en stage pour la phase de professionnalisation donnant lieu à une évaluation notée à l'examen final. Les professionnels participent ponctuellement à la formation et des circuits pédagogiques sont organisés avec les partenaires pour la connaissance du terroir, du patrimoine et des sites.

## **Durée et calendrier**

### Modalités

#### Parcours moyen

En centre : 665 H

En entreprise : 525 H

**Dates** : 01/10/2018 AU 28/06/2019

**Lieu** : Sud Formation CCI Perpignan

Infos coll : 21/06 à 14h, 13/09 à 14h à Sud Formation

### Moyens pédagogiques

CDROM

Doc touristique et culturelle

Revue et sites spécialisés

Ordinateurs/ Banque accueil

**Financier** : Conseil Régional LR MP

### Contact :

**Guy Pacouill**

**SUD FORMATION**

**Avenue Paul Pascot**

**66004 PERPIGNAN**

**Tél : 04 68 56 84 66**

**Fax : 04 68 56 85 05**

**Courriel :**

**g.pacouill@sudformation.cci.fr**

[carole.gomez@perpignan.cci.fr](mailto:carole.gomez@perpignan.cci.fr)