

## CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL RÉCEPTION

ANCIENNEMENT MENTION COMPLÉMENTAIRE

**NOUVEAUTÉ 2025 !**

Niveau de diplôme **RNCP 37921**

- Diplôme de niveau européen 4 délivré par l'Education Nationale et de la jeunesse
- Certificat de Spécialisation
- Date d'enregistrement à la certification : 26 / 04 / 2018

Voie d'accès

- Alternance

### Public

- À partir de 15 ans sous conditions
- Et jusqu'à 29 ans révolus pour les contrats en apprentissage
- Sans conditions d'âge pour les personnes en situation de handicap et pour les porteurs de projet de création d'entreprise

### Pré-requis

- Être titulaire d'un BAC Technologique – Professionnel ou général

OU

- 3 ans d'expérience dans la profession

### Modalités et délais d'accès

- Parcoursup
- Candidater en ligne
- Se présenter et satisfaire à l'entretien de motivation
- Rentrée prévue en Septembre / Octobre

### Objectifs

- Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client – informer et renseigner
- Vendre des services périphériques, facturer et encaisser
- Traiter le dossier «client» administrativement en appliquant les procédures

### Durée

- 400 heures de formation
- Alternance : 1 semaine en centre de formation / 3 semaines en entreprise

### Tarifs de la formation

- Contrat d'Apprentissage & Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'OPCO / l'entreprise
- Autre situation : Nous consulter

### Débouchés professionnels

- Réceptionniste
- Conseiller en séjour
- Gestionnaire front et back office

### Poursuite d'études

- Tout autre diplôme de la branche professionnelle

### Passerelles

- Possibilité d'admission parallèle : se rapprocher du service Inscription

### Contact

Christine DANSAC  
contact@campus120.cci.fr  
05 49 37 44 96

### Lieu de la formation

CCI de la Vienne - Campus 120  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

### Inscription

Flashez le code ou saisissez l'adresse <https://urlz.fr/nA9X>



## Programme & Contenu

### Bloc 1 : Accueil & Communication

- Présentation et comportement professionnels
- Typologie de la clientèle
- Communication orale
- Expression écrite
- Dossier professionnel
- Langue vivante 1 anglais
- Langue vivante 2 espagnol

### Bloc 2 : Fonction commerciale

- Techniques de vente
- Économie touristique
- Outils de communication et principes d'utilisation

### Bloc 3 : Fonction administrative

- Législation
- Information et documentation interne
- Enregistrements et procédures de gestion
- Indicateurs de résultats / activité hôtelière
- Outils bureautiques  
Enseignement Général
- Dossier professionnel, communication
- Langue vivante 1 et 2 : anglais – espagnol
- Législation
- Bureautique

## Méthodes et moyens mobilisés

- Plateaux techniques de mises en situation professionnelles avec Restaurant Pédagogique
- Cours et cas pratiques
- Approches pédagogiques par le jeu
- Salles informatique et Centre de ressources
- Accompagnement personnalisé

## Modalités d'évaluations

- Deux évaluations à minima par semestre, par matière, adaptées au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique).
- Examen blanc
- Entraînement à l'examen
- Validation par blocs de compétences en CCF
- Visites pédagogiques en entreprises



Cofinancé par  
l'Union Européenne



[www.campus120.fr](http://www.campus120.fr)



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +45 ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

**CCI de la Vienne - CAMPUS 120**

120 rue du Porteau - 86000 POITIERS

Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication  
SIREN 188 600 035

Ne pas jeter sur la voie publique

Document non contractuel

Mise à jour : 10 janvier 2025