

Certificat de spécialisation en Accueil-Réception



En hôtellerie traditionnelle, dans la para-hôtellerie ou dans le cadre d'une chaîne hôtelière internationale, maîtriser les procédures d'accueil, de réservation, de suivi de séjour, de facturation et de prospection d'une clientèle de tourisme d'affaire ou thermal... Utiliser des langues étrangères dans le cadre d'un séjour client, d'une manifestation culturelle ou économique... Utiliser quotidiennement l'outil informatique Internet et les moyens de communication modernes... Trouver sa place au sein d'une équipe motivée et dynamique, au service et à l'écoute de la clientèle... Profiter de perspectives de carrière motivantes et s'ouvrir sur le monde... Voilà ce que propose le CS accueil-réception, ainsi que le métier de réceptionniste.

Qualités requises

Il faut aimer le contact avec la clientèle, aimer s'exprimer en langue étrangère (anglais obligatoire, espagnol en seconde langue), aimer le travail de terrain, être organisé et motivé. Vous devez avoir une bonne présentation et aimer travailler sur informatique.

Débouchés professionnels

Le titulaire du CS exerce les activités de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs, etc.). Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services : réservation, réception, caisse, information.

Poursuite des études

Bien que l'objectif premier de la formation soit l'intégration professionnelle dès la fin de l'année, des poursuites d'études sont possibles en BTS et DUT dans les secteurs de l'hôtellerie, du commerce et de la communication...

Conditions d'accès

Il est ouvert aux titulaires de l'un des diplômes suivants : Baccalauréat Technologique Sciences & Technologies Tertiaires ; Baccalauréat Professionnel du secteur Hôtelier ou Tertiaire (et notamment le Baccalauréat Professionnel "Services" ou "Métiers de l'Accueil") ; Brevet Professionnel ; Baccalauréat Général. Tout candidat doit suivre obligatoirement la procédure d'inscription dans l'enseignement supérieur sur le site : www.parcoursup.fr à partir de janvier.

Recrutement

Examen des dossiers scolaires dans Parcoursup.
Les élèves de CS Accueil - Réception sont lycéens. A ce titre, ils peuvent être boursiers du secondaire sous réserve de n'avoir jamais été boursiers de l'enseignement supérieur (CROUS).

Certificat de spécialisation en Accueil-Réception



Répartition de l'enseignement

Dans l'établissement scolaire sur 22 semaines

Apprentissages fondamentaux, technologie appliquée, pratique et communication professionnelle : 17h / semaine, Langue vivante 1 (Anglais) : 5h /semaine, Langue vivante 2 (Espagnol) : 3h /semaine, Participation au service des réservations du lycée dans le cadre de travaux dirigés et par roulement toute l'année du lundi au vendredi.

En entreprise

Les élèves effectuent une période de formation de 15 semaines dans une ou plusieurs entreprises, répartie sur l'année scolaire en 3 périodes (4 semaines minimum par période). L'évaluation de chaque stage fait partie de l'examen final. L'entreprise est sélectionnée par le lycée, et une assistance individuelle automatique est proposée en fin de cycle pour trouver un emploi.

Depuis septembre 2023, les élèves perçoivent une allocation de l'état pour chaque semaine de formation en entreprise (décret 2023-765 du 11/08/2023).

Travail au lycée à l'aide de logiciels professionnels

Dans le cadre de leur travail au lycée, en travaux pratiques ou au service des réservations, les élèves de mention complémentaire accueil réception utilisent des logiciels de bureautique ainsi que des logiciels professionnels.

Traitement des réservations, du fichier client, des prévisions de travail, des menus du restaurant, mise à jour Intranet et envoi des menus par mail. Logiciels : ResiGo Hotel Software (multilingue, module Pro/Easy...), intranet/ extranet Yellowbox, Suite bureautique, traitement image, création et mise à jour site web...

Travaux pratiques de Réception

Traitement de toutes les opérations réalisées dans la vie d'un hôtel de tourisme 4 étoiles (réservation, arrivée, suivi de séjour, facturation, règlement, débiteurs...)

Tenue et outils

La tenue professionnelle peut rester à la charge des familles. Achat d'une clé USB et d'un badge de 5 à 7 € (la commande sera effectuée par le lycée à la rentrée).

Tremplin professionnel

Le CS Accueil-Réception permet à

- des élèves titulaires d'un Bac Pro Commercialisation et Service en Restauration de découvrir le domaine complémentaire de l'hôtel et de l'hébergement,
- des élèves provenant de Bac tertiaire ou Bac Pro Métiers de l'accueil, d'utiliser leurs acquis pour avoir une reconnaissance professionnelle dans un secteur économique porteur d'emploi,
- des personnes en recherche d'une reconversion professionnelle de reprendre des études courtes et très ciblées sur un secteur d'avenir (par une formation GRETA).