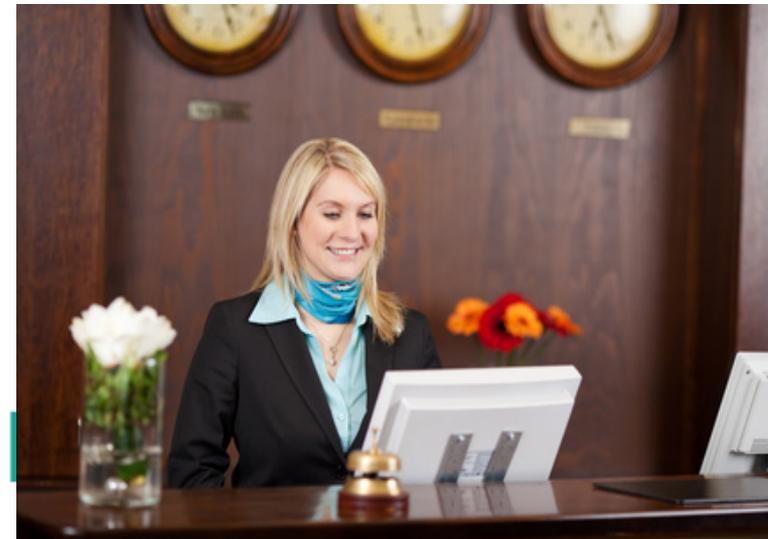


MENTION COMPLEMENTAIRE ACCUEIL-RECEPTION

- **PAR APPRENTISSAGE** -
Formation en 1 an



Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme de Gascogne



Secrétaire du lycée, en charge de la gestion administrative de la MC/AR
mlaniedavid@gmail.com

Coordonnateur de la mention complémentaire Accueil-réception
erik.galdeano@gmail.com

Responsable RH groupe ACCOR
marie.francoise-becerro@accor.com

Site sur l'apprentissage de la région aquitaine
www.apprentissage.aquitaine.fr

Site internet de la CCI sur l'apprentissage en Gironde
www.alternance33.fr

ORGANISATION DE LA FORMATION



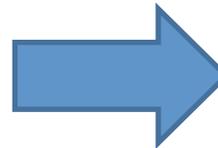
Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme de Gascogne



**LE LYCEE HOTELIER DE TALENCE
= CENTRE DE FORMATION**



HOTEL = EMPLOYEUR



VOUS = APPRENTI(E)

FORMATION REGIONALE



Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme de Gascogne



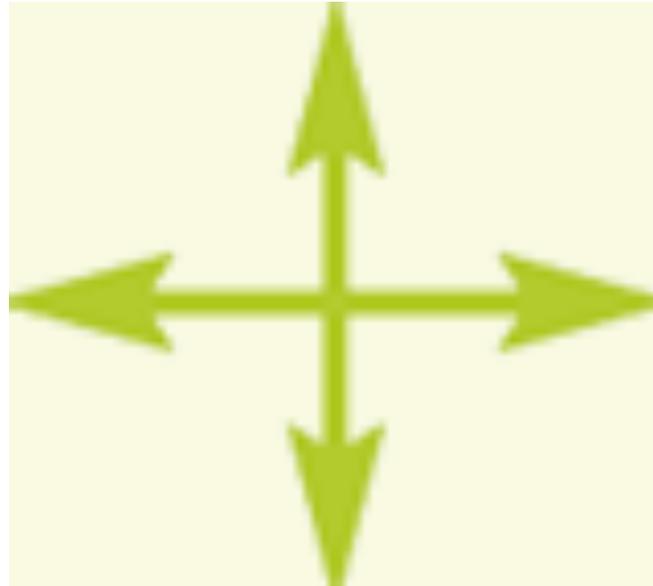
**Vous pouvez signer un contrat d'apprentissage
avec un établissement DANS TOUTE
la région Aquitaine**



LES COMPETENCES A DEVELOPPER

La maîtrise
des langues étrangères

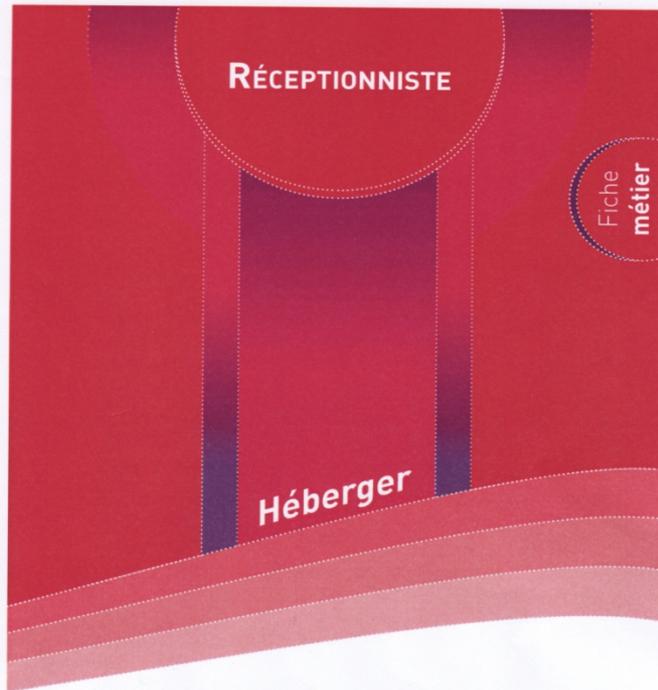
Le goût de la vente et de la
communication



La rigueur
la disponibilité dans la
relation avec le client

Le sens de l'accueil, de
l'arrivée comme au départ

OBJECTIF DE LA FORMATION : devenir réceptionniste dans un établissement d'hébergement touristique (hôtels, résidence hôtelière, etc...)



Missions

- Assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci.
- Planifier les réservations et l'occupation des chambres.
- Effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés.
- Organiser les relations avec les autres services.

Techniques principales

- Accueil et communication.
- Administration hôtelière.
- Vente.

Certifications principales

- BTS « Hôtellerie-Restauration, option A mercatique et gestion hôtelière ».
- CQP « Réceptionniste ».
- Titre professionnel du Ministère du Travail : « Réceptionniste en hôtellerie ».

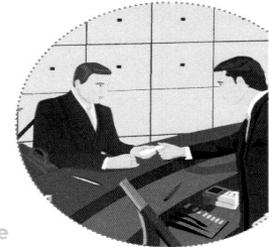
Accès

- Le métier est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles, et aux variations des flux d'activité.

Activités principales



Le métier de réceptionniste s'organise autour de quatre grandes fonctions :

Accueil et communication

- Accueil du client en français et dans au moins une langue étrangère
- Contrôle de la réservation [dates d'arrivée, de départ, documents éventuels : voucher,...]
- Pour les réservations sur place : présentation des chambres disponibles, information sur le prix, l'équipement sanitaire,...
- Contrôle des modalités de paiement [carte de crédit, voucher, autre,...]
- Contrôle de la répartition des chambres en cas d'accueil de groupe
- Réponse au client pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique,...
- Traitement des contestations éventuelles
- Information sur les prestations offertes par l'hôtel



Administration

- Prise de réservations
- Gestion de la facture de l'arrivée au départ du client
- Gestion et clôture des comptes clients
- Encaissements
- Gestion des fonds de caisse et passages de caisse
- Tenue du secrétariat de la réception

Commercialisation

- Promotion des produits de l'hôtel
- Fidélisation de la clientèle
- Information sur l'environnement de l'hôtel et les ressources locales

Communication interne et externe

- Communication avec les autres services et notamment celui des étages
- Transmission des consignes et commandes aux services concernés
- Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs
- Communication avec des agences de voyage, tours operators,...



LE CALENDRIER DE L'ALTERNANCE

Nombre d'heures de formation au lycée : **455 heures** (13 semaines X 35 h)

Nombre d'heures en entreprise : **1190 heures** (34 semaines X 35 h)

OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN				
1	lundi	1	jeudi	1	samedi	1	mardi	1	vendredi	1	vendredi	1	lundi	Pâques	1	mercredi	1	samedi		
2	mardi	2	vendredi	2	dimanche	2	mercredi	2	samedi	2	samedi	2	mardi		2	jeudi	2	dimanche		
3	mercredi	3	samedi	3	lundi	Formation Semaine 4	3	jeudi	3	dimanche	3	dimanche	3	mercredi		3	vendredi	3	lundi	
4	jeudi	4	dimanche	4	mardi		4	vendredi	4	lundi	4	lundi	4	jeudi		4	samedi	4	mardi	
5	vendredi	5	lundi	5	mercredi		5	samedi	5	mardi	5	mardi	5	vendredi		5	dimanche	5	mercredi	
6	samedi	6	mardi	6	jeudi		6	dimanche	6	mercredi	6	mercredi	6	samedi		6	lundi	6	jeudi	
7	dimanche	7	mercredi	7	vendredi	7	lundi	7	jeudi	7	jeudi	7	dimanche		7	mardi	7	vendredi		
8	lundi	8	jeudi	8	samedi	8	mardi	8	vendredi	8	vendredi	8	lundi	Formation Semaine 11	8	mercredi	8	samedi		
9	mardi	9	vendredi	9	dimanche	9	mercredi	9	samedi	9	samedi	9	mardi		9	jeudi	9	dimanche		
10	mercredi	10	samedi	10	lundi	Formation Semaine 5	10	jeudi	10	dimanche	10	dimanche	10		mercredi	10	vendredi	10	lundi	
11	jeudi	11	dimanche	11	mardi		11	vendredi	11	lundi	11	lundi	11		jeudi	11	samedi	11	mardi	
12	vendredi	12	lundi	12	mercredi		12	samedi	Formation Semaine 8	12	mardi	12	mardi	12	vendredi	12	dimanche	12	mercredi	
13	samedi	13	mardi	13	jeudi		13	dimanche		13	mercredi	13	mercredi	13	samedi	13	lundi	13	jeudi	
14	dimanche	14	mercredi	14	vendredi	14	lundi	14		jeudi	14	jeudi	14	dimanche	14	mardi	14	vendredi		
15	lundi	15	jeudi	15	samedi	15	mardi	Formation Semaine 6		15	vendredi	15	vendredi	15	lundi	15	mercredi	15	samedi	
16	mardi	16	vendredi	16	dimanche	16	mercredi		16	samedi	16	samedi	16	mardi	16	jeudi	16	dimanche		
17	mercredi	17	samedi	17	lundi	17	jeudi		17	dimanche	17	dimanche	17	mercredi	17	vendredi	17	lundi		
18	jeudi	18	dimanche	18	mardi	18	vendredi		18	lundi	18	lundi	18	jeudi	18	samedi	18	mardi		
19	vendredi	19	lundi	19	mercredi	19	samedi	19	mardi	Formation Semaine 9	19	mardi	19	mardi	19	vendredi	19	dimanche	19	mercredi
20	samedi	20	mardi	20	jeudi	20	dimanche	20	mercredi		20	mercredi	20	samedi	20	lundi	Pentecôte	20	jeudi	
21	dimanche	21	mercredi	21	vendredi	21	lundi	21	jeudi		21	jeudi	21	dimanche	21	mardi	21	vendredi		
22	lundi	22	jeudi	22	samedi	Formation Semaine 7	22	mardi	22		vendredi	22	vendredi	22	lundi	22	mercredi	22	samedi	
23	mardi	23	vendredi	23	dimanche		23	mercredi	23	samedi	23	samedi	23	mardi	23	jeudi	23	dimanche		
24	mercredi	24	samedi	24	lundi		24	jeudi	24	dimanche	24	dimanche	24	mercredi	24	vendredi	24	lundi		
25	jeudi	25	dimanche	25	mardi		25	vendredi	25	lundi	25	lundi	25	jeudi	25	samedi	25	mardi		
26	vendredi	26	lundi	26	mercredi	26	samedi	26	mardi	Formation Semaine 10	26	mardi	26	mardi	26	vendredi	26	dimanche	26	mercredi
27	samedi	27	mardi	27	jeudi	27	dimanche	27	mercredi		27	mercredi	27	samedi	27	lundi	27	jeudi		
28	dimanche	28	mercredi	28	vendredi	28	lundi	28	jeudi		28	jeudi	28	dimanche	28	mardi	28	vendredi		
29	lundi	29	jeudi	29	samedi	29	mardi	29	vendredi		29	vendredi	29	lundi	29	mercredi	29	samedi		

EXEMPLE D'EMPLOI DU TEMPS ETUDIANT

	lundi 04/11	mardi 05/11	mercredi 06/11	jeudi 07/11	vendredi 08/11
8h30	T.ACCUEIL HEBG COM.P LEMÉRET V. K4	T.ACCUEIL HEBG COM.P BARANDIARAN V. 14		T.ACCUEIL HEBG COM.P HERMET J. K4	
9h30		T.ACCUEIL HEBG COM.P BARANDIARAN V. 200 Hébergement			
10h30					T.ACCUEIL HEBG COM.P GRATIAS H. 101 Hébergement
11h30					
12h30			ESPAGNOL LV2 HOTTIN J. 208		
13h00					ACCOMPAGNEMT. PERSO. HERMET J. 101 Hébergement
14h00			ACCOMPAGNEMT. PERSO. HOTTIN J. 205		BUREAUTIQUE HERMET J. 101 Hébergement
15h00	T.ACCUEIL HEBG COM.P ARTIGALAS J. K4	T.ACCUEIL HEBG COM.P GALDEANO E. K4		ANGLAIS LV1 PREVOT-BERTRAND D. 203	ESPAGNOL LV2 HOTTIN J. 14
16h00			ANGLAIS LV1 PREVOT-BERTRAND D. 205		
17h00					
18h00					
19h00					
20h00					
21h00					
21h30					

LE PROGRAMME DE FORMATION

6 MODULES

MODULE 1	Techniques d'accueil et réception
MODULE 2	Langues étrangères
MODULE 3	Connaissance du patrimoine et les services à la clientèle
MODULE 4	La communication orale et les relations humaines
MODULE 5	Les progiciels hôteliers
MODULE 6	Les logiciels de bureautique et les outils informatiques

HORAIRES

HEBDOMADAIRE ET ANNUEL

composantes	horaires	
	hebdomadaire	total sur la période de formation (13 semaines)
* accueil réception		
apprentissage fondamentaux	4	52
technologie appliquée	3	39
pratique professionnelle	10	130
<i>Total partiel accueil réception (ens prof)</i>	17	221
* communication orale & relations humaines: méthodes et outils	3	39
* communication écrite: méthodes et outils	3	39
* langue vivante 1 (anglais)	6	78
* langue vivante 2 (espagnol)	4	52
<i>Total partiel enseignement général</i>	16	208
accompagnement du projet professionnel de l'apprenti, appui aux apprentis en difficulté	2	26
TOTAL	35	455

ens général

10

ens professionnel

25

L'EXAMEN

MENTION COMPLÉMENTAIRE **ACCUEIL - RÉCEPTION**

Scolaires
(établissements publics
et privés sous contrat)
Apprentis
(CFA et sections
d'apprentissage
habilités*)
Formation
professionnelle continue
(établissements publics)

Autres candidats

Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 - Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2	U 1	5	CCF		ponctuel pratique et oral	50 min.
E2 - Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) (a)	U 2	3	ponctuel écrit	3 heures	ponctuel écrit	3 heures
E3 - Évaluation des activités en milieu professionnel et communication	U 3	2	CCF		ponctuel oral	20 min.

LE STATUT DE L'APPRENTI(E)

- Le contrat de travail
- La rémunération
- Les aides financières de la région Aquitaine (Fonds social, transport, hébergement et restauration, etc...)
- Vos droits et vos devoirs : votre comportement en entreprise, vos absences, le respect du règlement intérieur de l'entreprise, etc...

REMUNERATION DES APPRENTIS

Les apprentis en MC/AR de niveau IV sont rémunérés selon leur âge sur une base de 2^{ème} année + 15points

Exemple : un apprenti qui a 18 ans doit être rémunéré à 64 % (49 % + 15 points)

Montant du SMIC 35 h (151.67 h/mois) : 1430,25 € brut, taux horaire 9.43 € au 01/01/2013

	2 ^{ème} ANNEE	
AGE	% du SMIC	Rémunération mensuelle brute
Moins de 18 ans	52 %	743.73 €
18 à 20 ans	64 %	915.36 €
21 ans et plus	76 %	1086.99 €

Montant du SMIC 39 h (169 h/mois + majoration) = 1632,27 € brut

SMIC 39 h (majoration de salaire de 25 % de la 36^{ème} à la 39^{ème} heure supplémentaire)

En application de la loi TEPA du 01/10/2007

	2 ^{ème} ANNEE	
AGE	% du SMIC	Rémunération mensuelle brute
Moins de 18 ans	52 %	848.78 €
18 à 20 ans	64 %	1044.65 €
21 ans et plus	76 %	1240.53 €

LE LIVRET D'APPRENTISSAGE

- Il contient l'ensemble des informations sur le contrat de l'apprenti(e)
- C'est à la fois un passeport et un carnet de liaison
- L'apprenti(e) y trouve les éléments pour suivre ses acquis et faire le lien entre les apprentissages en entreprise et le CFA (centre de formation des apprentis)
- Il est pris en charge par l'apprenti(e) qui se doit de faire le lien entre le CFA et l'entreprise.

LA RECHERCHE DE L'HÔTEL

Vous devez trouver un employeur avec qui vous signerez un contrat d'apprentissage

- Assistance de la part du lycée : fichier existant (Mélanie DAVID)
- Contacts personnels (votre réseau)
- Prospection
- Préparation de l'entretien de recrutement avec l'entreprise : rédaction de la lettre de motivation et du C.V., entretien téléphonique, et/ou entretien face à face (techniques de recrutement)

LES ENTREPRISES QUI ONT ACCUEILLI LES APPRENTIS EN 2013/2014

- BURDIGALA (centre ville de Bordeaux - 5 étoiles)
- IBIS MERIGNAC (aéroport de Bordeaux)
- IBIS LAC (Bordeaux Le Lac)
- IBIS MERIADECK (centre ville Bordeaux)
- IBIS ST JEAN (Gare SNCF de Bordeaux)
- MERCURE CITE MONDIALE DU VIN (centre ville Bordeaux)
- HOLIDAY INN (Pessac)
- ADAGIO (centre ville de Bordeaux)
- RELAIS DE LA POSTE (Magescq – Landes)
- AMARYS (Aéroport-Biarritz)