



## FICHE DESCRIPTIVE FORMATION

### MC ACCUEIL RECEPTION

- ✓ Niveau de sortie 3 - **Mention Complémentaire Accueil-Réception - Code diplôme : 01033413**
- ✓ Lieu de déroulement de la formation (avec adresse complète) : **Centre Pierre Cointreau – 132 avenue de Lattre de Tassigny – CS 51030 – 49015 ANGERS CEDEX 01**
- ✓ N° CCI de déclaration d'existence d'activité : **52490236949**
- ✓ Site internet : **www.maineetloire.cci.fr**
- ✓ Contact : **Saadya BARKAOUI – Tél. : 02.41.20.54 95 – saadya.barkaoui@maineetloire.cci.fr**

#### DISPOSITIF

Programme régional  
Visa Métiers 2022

#### DATES

Du 01/09/22 au 08/06/23

#### DURÉE

840 heures dont 490 h de  
formation en centre et 350 h  
en entreprise

#### EFFECTIF

3 stagiaires attendus

#### COÛT

Financé par la Région des Pays  
de la Loire. Formation  
rémunérée

#### LOGOS



PREFECTURE  
DE LA REGION  
PAYS DE LA LOIRE



**INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES**

#### OBJECTIFS ET COMPETENCES VISEES

Les objectifs sont de former le stagiaire afin de lui permettre :

- D'assurer la relation client selon les normes en vigueur
- De prendre en charge les activités afférentes au séjour
- De promouvoir et vendre les prestations de l'établissement
- D'utiliser les outils de communication et informatique

Le (la) titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Cuisine sera capable, à l'issue de la formation, de :

- D'établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- D'émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
- D'appliquer les procédures commerciales de l'entreprise
- D'assurer le suivi de la relation commerciale
- D'appliquer les procédures administratives

#### PROGRAMME

##### Principales compétences, modules ou apprentissages développés sur la formation

- Français - Anglais - LV2 (espagnol ou allemand)
- Assurer l'accueil client et sa prise en charge tout au long du séjour (Mettre en œuvre des procédures d'accueil différenciées et de négociation - Assurer le suivi de la relation commerciale - Appliquer les procédures de gestion selon la réglementation définie - Maîtriser les canaux et outils de communication)
- Promouvoir son établissement (Appliquer et respecter les règles d'hygiène et de sécurité - Vendre le produit chambre et les prestations annexes - Assurer le suivi client et maîtriser les techniques de vente - Appliquer les procédures commerciales de son établissement - Analyser et évaluer la démarche qualité et de fidélisation de clientèle)
- Connaître et promouvoir l'environnement professionnel (Appréhender l'environnement touristique environnant - Collaborer avec les partenaires touristiques et événementiels - Identifier les tendances hôtelières pour adapter son produit)

#### MODALITES PEDAGOGIQUES

L'équipe pédagogique - constituée pour partie de professionnels reconnus dans leur métier - propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes.

Le formateur, référencé grâce à son expertise et sa capacité à partager son expérience, apporte des notions théoriques mais également un accompagnement vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique. En effet, pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. L'équipe pédagogique, constituée pour partie de professionnels reconnus dans leur métier, propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes. Le déroulement des formations inclut donc des travaux en sous-groupes, des exposés, des mises en situation, exercices d'application.

Nos établissements sont équipés d'outils multimédias et interactifs, de matériels en lien avec la thématique traitée. Nos équipements offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.

#### PUBLIC CONCERNE - PRE-REQUIS

Demandeurs d'emploi inscrits à la Mission Locale, à Pôle Emploi ou à CAP Emploi (ouvert à un public handicapé) et ayant validé son projet professionnel.

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- Être motivé et avoir levé les éventuels freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfants, transport),
- Avoir un état de santé compatible avec les métiers visés par l'action de formation,

## CONTACT

**Saadya BARKAOUI**

Tél : 02 41 20.54 95

[saadya.barkaoui@maineetloire.cci.fr](mailto:saadya.barkaoui@maineetloire.cci.fr)

### Site Internet

[www.maineetloire.cci.fr](http://www.maineetloire.cci.fr)

## CCI DE MAINE ET LOIRE

Centre Pierre Cointreau

132 av de Lattre de Tassigny

CS 51030

49015 ANGERS CEDEX 01

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur notre site CCI Formation 49.

### Indicateurs de satisfaction et de performance

Une offre riche et diversifiée, une équipe qui vous accompagne dans votre projet professionnel ! Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur notre [page CCI Formation Continue](#).



## PROGRAMME REGIONAL VISA Métiers 2020-2024

Numéro de l'action : **Lot 57 – Métiers de niveaux III et IV de l'accueil et de l'accompagnement touristiques, de l'hôtellerie, du service et de la cuisine en Maine-et-Loire**  
Financé par la Région des Pays de la Loire.

## MODALITES DE RECRUTEMENT ET DE SELECTION

- Demande d'information par mail à la personne contact.
- Convocation à la réunion d'information collective au sein du Centre Pierre Cointreau  
2 Dates d'informations collectives : **9 h 30 les 23/06/22 – 07/07/22**
- Liste des documents à apporter : pièce d'identité, CV, dossier de candidature et lettre de motivation argumentée, attestation Pôle Emploi, fiche de liaison
- Entretien individuel de sélection

## MODALITES PRATIQUES et INSCRIPTION

- Si besoin, fiche de liaison complétée par le conseiller Pôle emploi, ML, Cap emploi, APEC, OPACIF qui s'assure de la cohérence entre le projet de formation et le projet professionnel du candidat.
- Notification de décision de recrutement ou refus par courrier dans un délai de 8 jours.
- Convocation stagiaire pour le démarrage de la formation

## REFERENTS

- Référent territorial Région : Madame Marie-Anne MORGEN
- Mission locale : votre conseiller Mission Locale
- Pôle Emploi : votre conseiller Pôle Emploi
- Cap Emploi : votre conseiller Cap Emploi

