



Mention complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION post niveau IV

- Arrêté du 15/09/95 (BO n° 39 du 26/10/95)
- Lettre ministérielle du 17/10/95
- Référentiel
- Dispositif et documents CCF

Le pilotage national de ce diplôme étant confié à l'académie de Limoges, cette note a pour but de rappeler des points fondamentaux concernant la mention complémentaire Accueil-Réception, qui a été créée pour le secteur hôtelier.

I – PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 DÉFINITION

Le titulaire de la mention complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION assure la relation avec la clientèle. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client.

1.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le titulaire de la mention complémentaire 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...).

Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.

Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services :

- réservation,
- réception,
- caisse,
- information.

L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation. Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés.

Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.

1.3 DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le champ d'intervention du réceptionniste se situe dans le cadre des fonctions suivantes :

- Fonction Accueil et Communication,
- Fonction commerciale,
- Fonction administrative.

La fonction "ACCUEIL et COMMUNICATION" est prépondérante quelles que soient la forme et la taille de l'entreprise. Elle consiste à recevoir, c'est-à-dire, écouter, comprendre et répondre aux attentes du client. Les deux autres fonctions, commerciale et administrative, sont des fonctions opérationnelles qui dépendent de la structure et de la politique générale de l'entreprise.

1.4 CONTENU du RÉFÉRENTIEL

1.4.1 Activités professionnelles : 3 fonctions

- Fonction Accueil et communication

*Document établi par Danielle BRAGARD, IA-IPR Économie et Gestion,
en accord avec Christian PETITCOLAS, IGEN- 27/01/2006*

- Fonction commerciale
- Fonction administrative

1.4.2 Référentiel de certification

- Mise en relation "Activités professionnelles" et "Certification"
- Capacités, compétences et savoir-faire

1.4.3 Savoirs associés

- Mise en relation "Compétences" et "Savoirs associés"
- Connaissances et limites de connaissances

1.4.4 Annexe

- Règlement d'examen
- Définition des épreuves

1.5 - La VALIDATION (cf annexe II au référentiel)

1.5.1 Épreuves

- Règlement d'examen
- Définition des épreuves

1.5.2 Contrôle en cours de formation : E1

- Public
- Modalités
 - en entreprise
 - en Établissement de formation
- Dispositif et documents
 - Dispositif = descriptif des modalités du CCF
 - Documents de suivi et d'évaluation du CCF
- Composition et remise du dossier

1.5.3 Épreuves ponctuelles

- E1 pour autres candidats (pratique orale)
- Épreuve technologique (pratique écrite)
- E3 Communication professionnelle en LV2 (orale)

1.5.4 Organisation de la session

- Pilotage national (sujets, organisation générale)
- Pilotage inter-académique (organisation, correction, harmonisation notes CCF et délibération) –6 regroupements-
- Échange d'enseignants pour les épreuves ponctuelles E1 et E3
- Circulaire nationale (et inter-académique par groupement) et annexes

II – ORGANISATION de la FORMATION

2.1 OBJECTIF (cf Lettre ministérielle et référentiel)

Il s'agit de former de futurs professionnels de **l'accueil-réception en Hôtellerie**, capables d'assurer la relation avec les clients et de traiter toutes questions relatives à leur séjour.

2.2 PUBLIC (cf Lettre ministérielle)

2.2.1 Modalités de recrutement :

Les élèves sont recrutés parmi les candidats titulaires :

- du baccalauréat technologique Hôtellerie,
- des baccalauréats technologiques "Sciences et Technologies Tertiaires",
- des baccalauréats professionnels du secteur hôtelier ou tertiaire (notamment bac professionnel Services),
- des baccalauréats généraux.

Le recrutement est effectué :

- sur dossier,
- et sur entretien.

2.2.2 Conditions requises pour le recrutement des élèves :

- être **titulaire** d'un baccalauréat (technologique, professionnel ou général) ;
- avoir une bonne culture générale et professionnelle (aptitude à la communication en Français et en langue étrangère) ;
- pratiquer **deux langues vivantes étrangères** :
 - **LV1** : obligatoirement l'Anglais
 - **LV2** : Allemand **ou** Espagnol **ou** Italien

2.3 GESTION de la FORMATION (cf Horaires de la formation et Dispositif CCF)

- en **Établissement de formation** : **660 h sur 22 semaines**
- en **entreprise** : **14 semaines** (minimum)
 - dans une ou plusieurs entreprises hôtelières : seuls les hôtels et hôtels/résidences permettent de couvrir l'ensemble des objectifs de formation figurant dans le référentiel ;
 - réparties sur l'année scolaire en 3 périodes (4 semaines minimum par période).

2.4 ÉQUIPEMENT (cf Lettre ministérielle)

Atelier de travaux pratiques "Hébergement" avec :

- une banque de réception
- un équipement informatique performant
- des logiciels professionnels, hôteliers et standards
- des outils de communication (téléphone, accès à Internet...)
- des matériels d'encaissement

RAPPEL :

L'inscription à l'examen est soumise à une condition : être **TITULAIRE d'un baccalauréat** ou justifier de **trois années d'activités professionnelles** dans un **domaine professionnel en rapport avec la finalité** de la mention complémentaire accueil-réception.

Le **non respect de la durée globale** de formation en entreprise ainsi que la **non conformité de la nature de l'(les) entreprise(s) d'accueil** entraînent la **non validation du diplôme par le jury**.

Information : Vous pouvez accéder directement :

- aux sujets d'examens des sessions écoulées :

http://www.ac-limoges.fr/IMG/zip/Annales_MC_Accueil_reception.zip (bas de page "Annales MC Accueil-Réception")

- à l'ensemble des documents relatifs à la formation et à l'évaluation :

http://www.ac-limoges.fr/eco-gest/article.php3?id_article=339