



## FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 14/03/2024

# CS AR

## Certificat de Spécialisation Accueil et Réception (Niveau 4)

Ensemble scolaire  
Notre Dame  
Saint Joseph

6 rue des jardiniers,  
88000 Épinal

Accueil : 03-29-64-43-43

Site : [esepinal.fr](http://esepinal.fr)

[cfp-secretariat@esepinal.fr](mailto:cfp-secretariat@esepinal.fr)

### RÉFÉRENT

GAJDA Denis

Directeur Délégué aux  
Formations Professionnelles  
Hôtellerie

[ddfpt-hotellerie@esepinal.fr](mailto:ddfpt-hotellerie@esepinal.fr)

### DEBOUCHÉS

Hôte d'accueil ;  
Réceptionniste ;  
Conseiller en séjours ;  
Employé de  
conciergerie ;  
Agent d'accueil ;

Etc.

### POURSUITE D'ETUDES

BTS Hôtellerie-

Restauration ;

BTS Responsable

Hébergement ;

BTS Tourisme ;

BTS Management en

hôtellerie restauration

Etc...

### MOBILITÉ

Se rapprocher de Mme  
UTARD, référente  
mobilité.

[referent-mobilite@esepinal.fr](mailto:referent-mobilite@esepinal.fr)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette certification de spécialisation prépare à la fonction de réceptionniste de toute structure accueillant des personnes en résidence et d'attaché commercial en lien avec une activité d'hébergement. Elle permet de former de véritables professionnels capables d'occuper une des fonctions stratégiques dans un établissement d'hébergement

## COMPÉTENCES A ACQUÉRIR

### ORGANISER :

- ◇ Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations

### COMMUNIQUER :

- ◇ Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
- ◇ Mettre en œuvre des procédures de négociation
- ◇ Mettre en œuvre des procédures d'information

### RÉALISER :

- ◇ Vendre le produit chambre et les produits annexes
- ◇ Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur
- ◇ Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail

### APPRÉCIER :

- ◇ Optimiser son action

## PRÉ-REQUIS - PUBLIC VISÉ

Être titulaire d'un baccalauréat - Être éligible au contrat d'apprentissage - Pratiquer deux langues vivantes étrangères

## PROGRAMME ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Accueil, communication commerciale et administrative
- Assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ
- Vendre le produit "chambre" et les services de l'établissement
- Assurer le suivi commercial et administratif
- Enregistrer, facturer, encaisser
- 2 langues vivantes étrangères dont l'anglais
- Gestion, mercatique, droit hôtelier, produits

- Livres numériques
  - Face à face pédagogique
  - Banque d'accueil, restaurant d'application et salle de technologie
  - Salle informatisée en réseau
  - Logiciel professionnel
  - Logiciel bureautique
- [Référentiel CS AR](#)

## MC AR (Niveau 4 ) Mention Complémentaire Accueil et Réception

### LIVRABLES À L'ISSUE DE LA FORMATION

Supports pédagogiques des matières enseignées

Espace numérique de travail dédié

Livret d'accueil

Livret d'apprentissage

Attestations de présence

### SUIVI PÉDAGOGIQUE ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Contrôles ponctuels et réguliers tout au long de l'année

Examen blanc et relevé

Bulletins trimestriels

Suivi en entreprise par un formateur référent

**Diplôme de Niveau 4**

### INDICATEURS DE RÉSULTATS

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences selon les modalités de l'éducation nationale :

<i>Indicateurs 2024</i>	APPRENTIS	EFFECTIFS
1° Le taux d'obtention des diplômes	1ÈRE SESSION EN JUIN 2025	
2° Le taux de poursuite d'études		
3° Le taux d'interruption en cours de formation		
4° Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois		

### DURÉE ET TARIF

Durée : 1 AN ( 420 heures)

Date(s) : année scolaire (de septembre à juin)

Lieu(x) : Saint Jo Formation, 58 bis rue des Soupirs 88000 Epinal

Coût annuel pris en charge par l'OPCO de l'Entreprise selon accord(s) de branche

[REFERENTIEL NPEC](#)



**Ensemble scolaire  
Notre Dame  
Saint Joseph**

6 rue des jardiniers,  
88000 Épinal

Accueil : 03-29-64-43-43

Site : [esespinal.fr](http://esespinal.fr)

cfp-secretariat@esepinal.fr

### INSCRIPTION

Dossier de candidature  
et entretien

Délai d'accès :

Admission sous cinq  
jours ouvrés à réception  
du dossier de  
candidature complet.

### ACCESSIBILITE HANDICAP

handicap :

contacter notre référente  
handicap Mme MALLET

Referent-handicap@esepinal.fr

Locaux

OUI  NON

Moyens pédagogiques

OUI  NON

### VAE

[www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)