



Campus Saint-Jo

6 rue des jardiniers,
88000 Épinal

Accueil : 03-29-64-43-43

Site : campus-stjo.fr

cfp-secretariat@esepinal.fr

RÉFÉRENT

GAJDA Denis

Directeur Délégué aux
Formations Professionnelles
Hôtellerie

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

FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 03/12/2024

CS AR

Certificat de Spécialisation Accueil et Réception (Niveau 4)

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
RNCP : 37921

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](#)



FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 03/12/2024

CSAR (Niveau 4) Certificat de Spécialisation 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](#)

Campus Saint-Jo

6 rue des jardiniers,
88000 Épinal
Accueil : 03-29-64-43-43
Site : campus-stjo.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