



**CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS**
Tourisme et innovation
Hauts-de-France

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL ET RÉCEPTION

Le titulaire de ce diplôme (niveau IV) a pour fonctions principales **l'accueil des clients et la commercialisation des services de l'hôtel.**

Il accueille les clients français et étrangers à leur arrivée, présente les prestations de l'établissement, les informe sur l'environnement touristique et sur toutes les questions relatives à leur séjour. Il gère le planning de réservation des chambres, effectue les réservations et assure toutes les opérations liées à l'arrivée et au départ du client.

Il participe à la vente des services de l'hôtel, traite les dossiers clients, en assure le suivi, facture les prestations et procède aux règlements.

Il effectue également le suivi administratif des opérations liées à l'hébergement (statistiques, courriers, courriels, création de documents commerciaux...).

Des hôtels de toutes catégories offrent la possibilité d'accéder ultérieurement à des postes de Premier(ère) de réception, Chef de réception...

CONDITIONS D'ACCÈS :

Le candidat devra :

- être titulaire d'un baccalauréat (technologique, professionnel, général),
- avoir une bonne maîtrise de l'anglais,
- pratiquer une seconde langue vivante (allemand, espagnol...),
- avoir des qualités relationnelles, une aptitude à la communication et une excellente présentation.